

**Studia i Monografie nr 31**

**Innowacje przedsiębiorstw a satysfakcja klientów  
w teorii i w praktyce**

pod redakcją naukową  
Katarzyny Świerszcz i Jana Śliwy

**Warszawa 2011**

# Spis treści

Wstęp .....	7
<b>Część I, Zmiany w otoczeniu rynkowym i instytucjonalnym oraz ich wpływ na innowacje i satysfakcję klientów .....</b>	<b>9</b>
<b>Lech Kościelecki</b>	
Rozdział 1	
Organizacja przedsiębiorczości i innowacyjności na regionalnym rynku pracy .....	11
<b>Witold Maciej Putkiewicz</b>	
Rozdział 2	
Innowacje w służbie małych i średnich przedsiębiorstw .....	25
<b>Magdalena Kubów</b>	
Rozdział 3	
Kreatywność a przedsiębiorczość – od pomysłu do trwałej innowacyjności przedsiębiorstw .....	37
<b>Andrzej Pieczywok</b>	
Rozdział 4	
Osobowościowo-innowacyjne wyznaczniki skutecznego zarządzania zasobami ludzkimi w organizacji .....	47
<b>Marta Bisz</b>	
Rozdział 5	
Programowanie Neurolingwistyczne (NLP) jako niekonwencjonalna metoda motywowania pracowników przedsiębiorstwa .....	61
<b>Część II, Marketingowe działania w rozwoju innowacji i kształtowaniu satysfakcji klientów .....</b>	<b>71</b>
<b>Katarzyna Świerszcz</b>	
Rozdział 6	
Innowacje ukierunkowane na satysfakcję klienta. ....	73
<b>Nataliya Chukhray</b>	
Rozdział 7	
Zintegrowane rozwiązania dla konsumentów jako nowy model zarządzania w łańcuchu dostaw .....	95

<b>Katarzyna Dziewanowska</b>	
Rozdział 8	
Marketing doświadczalny – budowanie satysfakcji i lojalności klientów poprzez dostarczanie niezapomnianych doznań.....	105
<b>Katarzyna Wach-Grzybowska</b>	
Rozdział 9	
Wpływ marki na tworzenie wartości dla klienta.....	117
<b>Danuta Janczewska</b>	
Rozdział 10	
Marketingowy aspekt dyfuzji innowacji w przedsiębiorstwach sektora MŚP .....	127
<b>Teresa Nowogródzka</b>	
Rozdział 11	
Znaczenie działań marketingu personalnego w osiągnięciu satysfakcji klientów na przykładzie Jeronimo Martins Dystrybucja S.A.....	143
<b>Część III, Działalność innowacyjna przedsiębiorstw i ich wpływ na satysfakcję klientów na przykładzie wybranych firm .....</b>	<b>157</b>
<b>Bogdan Lent</b>	
Rozdział 12	
Rola i uwarunkowania nieistniejących projektów w innowacyjności przedsiębiorstw .....	159
<b>Agnieszka Ścianowska</b>	
Rozdział 13	
Innowacyjność produktów bankowych jako warunek świadczenia usług adekwatnych do potrzeb klientów. ....	171
<b>Sylwia Wojciechowska-Filipek</b>	
Rozdział 14	
Bezpieczeństwo korzystania z kart płatniczych; jakość jako czynnik ich doskonalenia.....	187
<b>Ewa Gołębiowska</b>	
Rozdział 15	
CSR – innowacja na rynku nieruchomości .....	201
<b>Krykowski Y.W., Fihun N.W.</b>	
Rozdział 16	
Informacyjne zabezpieczenie w logistycznych łańcuchach części zamiennych: ukraińskie realia.....	215

<b>Sławomir Bartosiewicz, Alicja Juszcak-Bronś</b>	
Rozdział 17	
Innowacje w centrach logistycznych Polski .....	231
<b>Dominika Kaczorowska-Spychalska</b>	
Rozdział 18	
Przesłanki rozwoju e-learningu jako przykład innowacji produktowych w świetle badań własnych .....	245
<b>Ludmiła Levashova</b>	
Rozdział 19	
Rozwój kariery zawodowej pracowników w aspekcie innowacji .....	261
<b>Rafał Zbyrowski</b>	
Rozdział 20	
Zastosowanie modeli ekonometrycznych w szacowaniu wartości nieruchomości mieszkaniowych w Warszawie .....	271
<b>Arkadiusz Stajszczak</b>	
Rozdział 21	
Innowacyjność produktów a satysfakcja klientów na rynku środków ochrony roślin .....	283
<b>Część IV, Głos w dyskusji .....</b>	<b>297</b>
<b>Tadeusz Wojciechowski</b>	
Rozdział 22	
Wykorzystywane i zaniedbywane sfery innowacyjności .....	299
Nota o autorach .....	309