

Wiesława Caputa

KAPITAŁ KLIENTA

W BUDOWANIU WARTOŚCI
PRZEDSIĘBIORSTWA



Wiesława Caputa

KAPITAŁ KLIENTA

W BUDOWANIU WARTOŚCI
PRZEDSIĘBIORSTWA

 CEDEWU.PL

[Kup książkę](#)

Recenzenci: Prof. dr hab. Barbara Iwankiewicz-Rak, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Prof. dr hab. Zbigniew Dworzecki, Szkoła Główna Handlowa

Projekt został sfinansowany ze środków Narodowego Centrum Nauki

© Copyright do wydania polskiego CeDeWu Sp. z o.o.

Wszelkie prawa zastrzeżone.

Zabronione jest kopiowanie, przetwarzanie i rozpowszechnianie w jakimkolwiek celu oraz postaci bez pisemnej zgody autorki i wydawcy.

Wydawnictwo CeDeWu oraz autorka dołożyli wszelkich starań, aby treści zawarte w niniejszej publikacji były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak odpowiedzialności za ich wykorzystanie ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw autorskich oraz za skutki działań wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Zdjęcie (grafika) udostępnione dzięki:

#61408421 – Fantastic background, magic of a stone, gold metal© assistant – Fotolia.com

#65632374 – Fantastic background, magic of a stone, gold metal© assistant – Fotolia.com

#65632529 – Fantastic background, magic of a stone, gold metal© assistant – Fotolia.com

#65632465 – Fantastic background, magic of a stone, gold metal© assistant – Fotolia.com

#65632455 – Fantastic background, magic of a stone, gold metal© assistant – Fotolia.com

Projekt okładki: Agnieszka Natalia Bury

DTP: CeDeWu Sp. z o.o.

Wydanie I, Warszawa 2015

ISBN 978-83-7556-661-1

EAN 9788375566611

Wydanie I elektroniczne, Warszawa 2020

ISBN 978-83-7941-372-0

Wydawca: CeDeWu Sp. z o.o.

00-680 Warszawa, ul. Żurawia 47/49

e-mail: cedewu@cedewu.pl

Redakcja wydawnictwa: (4822) 374 90 20 lub 22

Fax: (4822) 827 38 89

Księgarnia Ekonomiczna

00-680 Warszawa, ul. Żurawia 47

Tel.: (4822) 396 15 00...01

Fax: (4822) 827 38 89

Ekonomiczna Księgarnia Internetowa

www.cedewu.pl

www.4books.pl

Made in Poland

[Kup książkę](#)

Spis treści

Wstęp	7
--------------------	----------

Rozdział 1

Wartość przedsiębiorstwa i jej determinanty	15
1.1. Kreowanie wartości jako cel działalności przedsiębiorstwa	15
1.2. Ekonomiczny wymiar wartości	24
1.3. Wartość przedsiębiorstwa jako kategoria ekonomiczna	29
1.4. Czynniki wzrostu wartości przedsiębiorstwa	37
1.5. Zasoby w procesie kreowania wartości przedsiębiorstwa	44

Rozdział 2

Kapitał klienta jako element kapitału intelektualnego i miernik wartości klientów	63
2.1. Istota kapitału klientów	63
2.2. Wartość jako fundament kapitału klienta	73
2.1.1. Wartość dla klienta	74
2.1.1.1. Postrzegane korzyści	76
2.1.1.2. Postrzegane koszty	92
2.1.2. Wartość klienta	96

Rozdział 3

Determinanty wzrostu kapitału klienta a wzrost wartości przedsiębiorstwa	101
3.1. Obszary identyfikacji czynników kreujących wartość klienta	101
3.2. Marketing relacji w kreowaniu wartości przedsiębiorstwa	105
3.3. Lojalność klientów jako czynnik determinujący wartość kapitału klientów	111
3.3.1. Istota, przyczyny i motywy lojalności klienta	111
3.3.2. Proces kreowania lojalności klienta a wartość klienta	113