

KLIENT JAKO WSPÓŁWYTWÓRCA USŁUGI: FORMY WSPÓŁUCZESTNICTWA

Streszczenie

Autor w artykule zarysowuje szerokie spectrum ról w jakich występuje (uczestniczy) klient. Przedstawiono rolę klientów - współwytwórców usługi - jako dostawców samej usługi, jako kreatorów środowiska – wpływają na kształtowanie miejsca świadczenia usługi oraz jako dostawców informacji. Artykuł opisuje szeroki zakres czynności podejmowanych przez klientów jako współ/uczestników usługowego świadczenia oraz wskazuje na menedżerskie aspekty konsekwencji tego uczestnictwa.