

**ZYSKOWNE I (DŁUGO)TRWAŁE RELACJE BIZNESOWE –
JAK MRZONKI STAŁY SIĘ RZECZYWISTOŚCIĄ.
STUDIUM USŁUG PROFESJONALNYCH**

Streszczenie

Trwała i zyskowna relacja to cel działań marketingowych większości profesjonalnych usługodawców. Mimo to, utrata klienta jest codziennością, tłumaczoną przez rezygnację klienta z usług albo zmianę usługodawcy. Intensywność tego zjawiska (tzn. wielkość utraty) różni się pomiędzy profesjami. Lekarze – dla przykładu – mają znacznie wierniejszych klientów niż klienci agencji reklamowych. Co więcej, utrata jednego klienta przez lekarza nie jest aż tak bolesna (wartościowo), jak utrata klienta przez agencję reklamową. Rysują się więc następujące pytania? Co skłania klientów do lojalności (i jak to się różni) w zależności od profesji? Co skłania klientów do rezygnacji z usługodawcy? Czy lojalność klienta osiąga swój kres? W pracy podjęto próbę odpowiedzi na powyższe pytania.