

*RICHARD NICHOLLS*

*Poznań University of Economics*

## **USŁUGI OPIERAJĄCE SIĘ NA INTERAKCJACH POMIĘDZY KLIENTAMI (CCI)- BADANIE NOWEJ KONSTRUKCJI**

### **Streszczenie**

Przez ostatnich czterdzieści lat jednym z kluczowych tematów badań nad zarządzaniem usługami było określanie strategii umożliwiających organizacjom usługowym tworzenie wartości. Ostatnio zaczęło dominować przekonanie, że często to klienci usług stają się współtwórcami wartości. Autor niniejszego referatu posuwa się jeszcze dalej badając w jaki sposób klienci usług mogą być także współtwórcami wartości dla innych klientów. Dokonuje przeglądu systemów świadczenia usług, w których strategii usługowej najważniejszy aspekt tworzenia wartości stanowi interakcja pomiędzy klientami. Referat jest bogato zilustrowany przykładami usług opartych na CCI, a wywodzących się z różnorodnych przedsiębiorstw usługowych. Autor podaje przykłady zadań związanych z projektowaniem i zarządzaniem usług opartych o CCI. Wysuwa też propozycje kierunków przyszłych badań w tej dziedzinie.