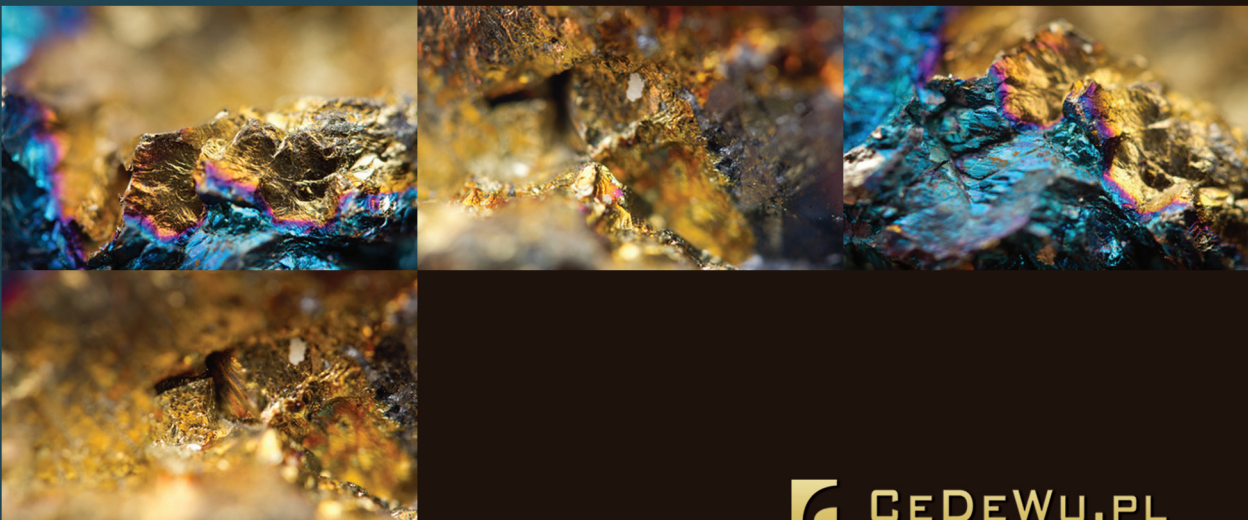


Wiesława Caputa

# KAPITAŁ KLIENTA

W BUDOWANIU WARTOŚCI  
PRZEDSIĘBIORSTWA



Wiesława Caputa

---

# KAPITAŁ KLIENTA

W BUDOWANIU WARTOŚCI  
PRZEDSIĘBIORSTWA

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 - +, !, ' !+- (%' +&\$

**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

# Spis treści

<b>Wstęp .....</b>	<b>7</b>
--------------------	----------

## **Rozdział 1**

<b>Wartość przedsiębiorstwa i jej determinanty .....</b>	<b>15</b>
--	-----------

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**

<b>Kapitał klienta jako element kapitału intelektualnego i miernik wartości klientów .....</b>	<b>63</b>
--	-----------

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**

<b>Determinanty wzrostu kapitału klienta a wzrost wartości przedsiębiorstwa .....</b>	<b>101</b>
---	------------

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