

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	4
Методика оценки лояльности.....	5
Научные исследования лояльности.....	6
Межотраслевые исследования NPS.....	8
Опыт использования методики NPS и eNPS в здравоохранении.....	12
Мировой опыт.....	12
Отечественный опыт.....	14
Исследования ГБУ «НИИОЗММ ДЗМ» в Москве.....	18
Критика методики NPS.....	20
Заключение.....	22
Список литературы.....	23