

Analiza logistyczna realizacji zamówienia zagranicznego klienta na wykonanie elementów konstrukcji stalowych w wybranym przedsiębiorstwie produkcyjnym

1. Wstęp.....3

2. Cel i zakres pracy..... 5

3. Wpływ sposobu realizacji zamówienia klienta zagranicznego na poziom jego satysfakcji

3.1. Realizacji zamówienia klienta zagranicznego w przedsiębiorstwie produkcyjnym..... 7

3.2. Budowa satysfakcji klienta zagranicznego w procesie realizacji jego zamówienia16

4. Charakterystyka podmiotu

4.1. Przedsiębiorstwo

4.2. Historia..... 24

4.3. Oferta24

4.4. Klienci..... 25

4.5. Dostawcy26

5. Analiza przepływów logistycznych w badanym podmiocie

5.1. Cel badań..... 27

5.2. Próba27

5.3. Sposób przeprowadzenia badania 27

5.4. Procedura przeprowadzenia analizy logistycznej	27
5.5. Przedstawienie wyników badań	30
5.6. Interpretacja wyników badań.....	38
5.7. Wnioski z badań	41

6. Wnioski końcowe (ogólne i utylitarne)

6.1. Wnioski ogólne.....	43
6.2. Wnioski utylitarne (zalecenia dla kadry kierowniczej).....	44

Spis rysunków.....46

Spis tabel

Bibliografia..... 47

Opis zawartości pracy:

Temat podjęty w niniejszej pracy ma istotne znaczenie dla praktyki funkcjonowania przedsiębiorstw.

Należy bowiem zwrócić uwagę na fakt, iż współczesne przedsiębiorstwa konkurując ze sobą, starają się odnaleźć źródła swojej przewagi konkurencyjnej wobec innych przedsiębiorstw w różnych obszarach swojej aktywności. Ponad to, współczesne przedsiębiorstwa funkcjonują w otoczeniu, które określa się mianem turbulentnego, tzn. zmiennego, nieprzewidywalnego.

Tego rodzaju warunki, wymagają od przedsiębiorstw elastyczności oraz innowacyjności technicznej, jak i materiałowej, jak również umiejętności adaptacji do szybko zmieniających się warunków otoczenia.

Istotne jest, aby w tego rodzaju warunkach nie zagubić odpowiedniej jakości poziomu obsługi klienta, z którego perspektywy duże znaczenie ma sposób realizacji złożonego przez niego zamówienia.

Istotny dla realizacji zamówienia klienta jest bezproblemowy przepływ materiałów oraz informacji w przedsiębiorstwie. Przepływy te, określane mianem przepływów logistycznych, mają istotny wpływ na funkcjonowanie całego przedsiębiorstwa

produkcyjnego .

Z tego powodu, analiza logistyczna realizacji zamówienia klienta ma istotne znaczenie dla praktyki funkcjonowania przedsiębiorstw oraz ich rynkowego sukcesu.

W niniejszej pracy dokonano analizy logistycznej procesu realizacji zlecenia złożonego przez klienta zagranicznego, które dotyczy wykonania elementów konstrukcji stalowych w jednym z polskich przedsiębiorstw produkcyjnych.