

Analiza obsługi klienta w aspekcie ekonomicznym i logistycznym na przykładzie Lotniska Chopina.

Wstęp.....4

Rozdział 1

Aspekty transportu lotniczego

- 1.1 Pojęcie i charakterystyka transportu..... 6
- 1.1.1 Znaczenie transportu i zarys jego charakterystyki..... 7
- 1.1.2 Podział transportu..... 9
- 1.2 Pojęcie transportu lotniczego..... 11
- 1.3 Elementy ekonomiki transportu lotniczego..... 16

Rozdział 2

Istota obsługi klienta

- 2.1 Pojęcie i znaczenie logistycznej obsługi klienta..... 20
- 2.2 Elementy obsługi klienta.....26
- 2.3 Strategie obsługi klienta.....28
- 2.4 Efektywna obsługa klienta32

Rozdział 3

Charakterystyka portu lotniczego w Warszawie jako miejsca świadczenia usług

- 3.1 Główne porty lotnicze w Polsce.....35
- 3.2 Budowa i charakterystyka lotniska Fryderyka Chopina.....40
- 3.3 Linie lotnicze i kierunki obsługiwane na lotnisku

Chopina.....44

Rozdział 4

Jakość obsługi klienta na Lotnisku Chopina

4.1 Usługi przedtransakcyjne	50
4.2. Elementy transakcyjne.....	52
4.3 Obsługa potransakcyjna	56
4.4 Strategia Lotniska w latach 2012-2037	58

Zakończenie

Spis tabel62

Spis rysunków62

Bibliografia63

I pozycje literatury63

II Źródła internetowe65

Opis zawartości pracy:

Celem pracy jest przedstawienie roli obsługi klienta w procesie świadczenia usługi transportowej na lotnisku Chopina oraz wskazanie słabych ogniw w łańcuchu usługowym.

Praca zawiera odniesienia do transportu lotniczego w Polsce, charakterystykę elementów niezbędnej infrastruktury oraz obrazuje

największych przewoźników, którzy funkcjonują w WAW.

W pracy znajduje się także wskazanie najważniejszych kwestii związanych z logistyczną obsługą klienta na rynku lotniczym.

Przy pisaniu niniejszej pracy posłużono się literaturą przedmiotu, przepisami prawa i licznymi źródłami internetowymi.

Praca została napisana na podstawie różnorodnych pozycji bibliograficznych, wśród nich znalazły się pozycje: książkowe, artykuły,

akty prawne oraz materiały internetowe. Zagadnienia praktyczne zostały opracowane na podstawie statystyk zamieszczonych

na stronie internetowej lotniska Chopiana oraz podanych przez Urząd Lotnictwa Cywilnego.

Praca składa się z czterech rozdziałów.

Pierwszy rozdział zawiera ogólną charakterystykę poszczególnych gałęzi transportu, ze szczególnym uwzględnieniem transportu lotniczego.

W rozdziale przedstawiono funkcje transportowych przedsiębiorstw lotniczych, organizacje międzynarodowe oraz przedstawiono strukturę lotniska.

Wyjaśniono i przedstawiono szereg definicji i pojęć związanych z transportem lotniczym.

Podano różnorodne klasyfikacje i podziały transportu lotniczego.

W drugim rozdziale zaprezentowano charakterystykę obsługi klienta, poszczególne jej elementy oraz nowoczesne podejście w postaci

efektywnej obsługi klienta. Przedstawiono różne strategie obsługi.

Rozdział trzeci koncentruje się głównie na zasadach i praktyce pracy lotniska Chopina, na tle analizy ruchu lotniczego w Polsce oraz struktury ruchu największych przewoźników działających na terenie tego portu.

Rozdział czwarty ma w dużej mierze charakter analizy porównawczej, jak założenia efektywnej obsługi są wdrażane i co sądzą na ten temat pasażerowie?