

Analiza rynku usług kurierskich w Polsce

Wstęp.....2

Rozdział I

Usługi kurierskie na rynku usług logistycznych w Polsce

1.1 Rynek usług logistycznych.....4

1.2 Charakterystyka i kryteria klasyfikacji usług kurierskich.....9

1.3 Aspekty prawne w zakresie usług kurierskich.....17

Rozdział II

Strategie działania firm kurierskich na rynku

2.1 Oczekiwania klientów a standardy obsługi.....22

2.2 Strategie marketingowe przedsiębiorstw transportowych – content marketing.....26

2.3 Kategorie usług świadczonych w branży usług przewozowych.....30

Rozdział III

Ocena jakości usług kurierskich na przykładzie wybranych przedsiębiorstw branży kurierskiej

3.1 Standardy jakości świadczonych usług na rynku (ranking firm kurierskich).....38

3.2 Ocena poziomu obsługi klienta na podstawie badań ankietowych (na przykładzie firm kurierskich FedEx i DPD).....42

3.3 Kierunki doskonalenia i perspektywy rozwoju branży kurierskiej w Polsce na najbliższe lata.....54

Zakończenie.....58

Streszczenie.....	59
Bibliografia.....	61
Spis rysunków.....	64
Spis tabel.....	65
Załączniki.....	66