

Customer Relationship Management – zarządzanie systemem logistycznej obsługi klienta w wybranym przedsiębiorstwie

Wstęp..... 4

Rozdział I

Logistyczna obsługa klienta.....5

1.1.Charakterystyka obsługi klienta.....5

1.2. Logistyczna obsługa klienta w literaturze.....9

1.3. Systemy logistycznej obsługi klienta.....12

Rozdział II

Charakterystyka systemu customer relationship management.

2.1. Istota i definicja Customer Relationship Management.....15

2.2. Bariery wdrażania Customer Relationship Management24

2.3. Koszty i zyski wdrażania Customer Relationship Management27

Rozdział III

Wykorzystanie systemu crm w przedsiębiorstwie międzynarodowym AUDI AG.

3.1.Geneza i profil firmy AUDI AG..... 33

3.2. Początki działań CRM W AUDI AG.....35

3.3. Przyczyny upadku pierwotnej strategii wdrażania CRM.....38

3.4. Nowa koncepcja wdrażania CRM w AUDI AG43

Zakończenie.....	51
Bibliografia.....	54
Literatura zwarta.....	54
Czasopisma.....	55
Źródła internetowe.....	55
Spis tabel.....	56
Spis rysunków.....	56