

# **Dystrybucja w firmie kosmetycznej XYZ**

Wstęp.....2

## **Rozdział I**

Logistyczna obsługa klienta – podstawy teoretyczne.

1. Istota, cele i rodzaje logistyki.....4
2. Definicja obsługi klienta.....13
3. Fazy logistycznej obsługi klienta.....18

## **Rozdział II**

**Dystrybucja jako instrument w osiaganiu celów przedsiębiorstwa.**

1. Pojęcie, istota i funkcje dystrybucji.....23
2. Kanały dystrybucji i ich wybór.....26
3. Dystrybucja fizyczna produktów.....36
4. Ocena funkcjonowania kanału dystrybucji.....37

## **Rozdział III**

**Praktyczne funkcjonowanie firmy XYZ.**

1. Charakterystyka przedsiębiorstwa.....42
2. Charakterystyka mikrootoczenia i makrootoczenia.....43
3. Analiza SWOT.....52

## **Rozdział IV**

**Charakterystyka dystrybucji w firmie XYZ.**

1. Analiza branży kosmetycznej.....54
2. Posrednicy w dystrybucji produktów.....59
3. Rodzaje kanałów dystrybucji i ich udział w obrotach firmy.....64
4. Zasady współpracy w poszczególnych kanałach dystrybucji.....66
5. Przestrzenny układ dystrybucji i dystrybucja

fizyczna.....67

**Zakończenie.....71**

**Bibliografia.....73**

**Spis tabel.....75**