

Logistyczna obsługa klienta na podstawie elektromarketu XYZ

Wstęp..... 3

Rozdział I.

Wybrane zagadnienia logistycznej obsługi klienta

1.1. Definicja i znaczenie logistycznej obsługi klienta..... 4

1.2. Standardy logistycznej obsługi klienta..... 12

1.3. Wybrane metody zdefiniowania właściwego poziomu obsługi
klienta..... 14

Rozdział II.

Ogólna charakterystyka firmy XYZ

2.1. Funkcjonowanie Organizacji..... 20

2.2. Podstawowe zadania realizowane przez elektromarkety XYZ
.....27

2.3. Gospodarka towarem w firmie XYZ33

Rozdział III.

Analiza logistycznej obsługi klienta w elektromarkecie XYZ.

3.1. Ocena logistycznej obsługi klienta35

3.2. Analiza błędów..... 39

3.3. Możliwość usprawnienia systemu logistycznej obsługi
klienta42

Zakończenie..... 44

Bibliografia45

Spis rysunków..... 46

