

Logistyczna obsługa klienta na przykładzie firmy Rhenus Logistics

Wstęp.

Rozdział I

Logistyczna obsługa klienta

- 1.1. Obsługa klienta logistyczna a marketingowa
- 1.2. Pojęcie logistycznej obsługi klienta
- 1.3. Elementy obsługi klienta
- 1.4. Mierniki obsługi klienta
- 1.5. Analiza systemu CRM w aspekcie obsługi klienta

Rozdział II

Logistyka w usługach

- 2.1. Usługi logistyczne
- 2.2. Outsourcing usług logistycznych
- 2.3. Omówienie Badania Manifest Logistyki 2020
- 2.4. Organizacja przewozów drobnicowych

Rozdział III

Logistyczna obsługa klienta w firmie Rhenus Logistics

- 3.1. Ogólna charakterystyka Firmy Rhenus Logistics
- 3.2.1. Misja i cele badanej firmy
- 3.2.2. Usługi oferowane przez firmę oraz schemat organizacyjny
- 3.2. Logistyczna obsługa klienta na przykładzie firmy Pifo Eko-Strefa
- 3.2.2. Transakcyjne elementy obsługi klienta

3.2.3. Potransakcyjne elementy obsługi klienta

Zakończenie.

Bibliografia