

# **Logistyczna obsługa klienta na przykładzie salonu meblowego IKEA**

**Wstęp ..... 5**

## **Rozdział 1.**

**Obsługa klienta jako element marketingu firmy handlowej**

1.1 Specyfika handlu i usługi ..... 6

1.2 Marketing mix działalności firmy handlowej ..... 7

1.3 Obsługa klienta jako istotny element działalności firmy handlowej ..... 10

1.4 Zachowania i oczekiwania nabywców usług ..... 11

## **Rozdział 2.**

**Charakterystyka logistycznej obsługi klienta**

2.1 Pojęcie i istota logistycznej obsługi klienta ..... 15

2.2 Elementy logistycznej obsługi klienta ..... 17

2.3 Mierniki i standardy obsługi klienta w logistyce ..... 21

2.4 Strategie obsługi klienta ..... 28

## **Rozdział 3.**

**Logistyczna obsługa klienta na przykładzie salonu meblowego  
IKEA**

3.1 Historia i współczesność firmy IKEA ..... 35

3.2 Obsługa klientów na podstawie salonu meblowego IKEA.....  
38

3.3 Wyniki badań obsługi klientów ..... 41

**Podsumowanie**

**Wykaz źródeł i literatury ..... 52**

**Netografia ..... 53**

**Wykaz tabel, wykresów i rysunków ..... 54**