

# **Logistyczna obsługa klienta w sprzedaży usług transportowych.**

**Wstęp.....3**

## **Rozdział I**

**Logistyka w usługach.....5**

1.1 Istota logistyki

1.2 Outsourcing usług logistycznych

1.3 Usługi logistyczny

1.4 Zmiany na rynku usług logistycznych po wejściu Polski do Unii Europejskiej

1.5 Rozwój logistyki w usługach

## **Rozdział II**

**Logistyczna obsługa klienta.....24**

2.1 Definicja logistycznej obsługi klienta

2.2 Elementy obsługi klienta

2.3 Obsługa klienta marketingowa a logistyczna

2.4 Mierniki obsługi klienta

2.5 Analiza zintegrowanych systemów przepływu informacji w aspekcie obsługi klienta

2.6 Logistyczna obsługa klienta w usługach transportowych

## **Rozdział III**

**Fazy logistycznej obsługi klienta w sprzedaży usług transportowych.....45**

3.1 Przedtransakcyjna elementy logistycznej obsługi klienta

- 3.2 Transakcyjna elementy logistycznej obsługi klienta
- 3.3 Potransakcyjna elementy logistycznej obsługi klienta

**Zakończenie.....63**

**Bibliografia**

**Spis tabel**

**Spis rysunków**

**Spis wykresów..... .64**