

Logistyczna obsługa klienta.

Wstęp2

Rozdział 1.

Charakterystyka logistycznej obsługi klienta w przedsiębiorstwie prowadzącym działalność gospodarczą

1.1. Istota logistycznej obsługi klienta5

1.2. Strategie, rodzaje i zakres logistycznej obsługi klienta11

1.3. Sposoby oceny zakresu i jakości logistycznej obsługi klienta28

Wyniki badań32

Rozdział 2.

Funkcjonowanie i ocena logistycznej obsługi klienta u międzynarodowego operatora logistycznego MOL.TSL

2.1. Charakterystyka międzynarodowego operatora logistycznego MOL.TSL.....34

2.2. Strategia i zakres logistycznej obsługi klienta w firmie MOL.TSL41

2.3. Ocena efektywności logistycznej obsługi klienta w firmie MOL.TSL48

Wyniki badań53

Zakończenie54

Bibliografia.....56

Wykaz tabel58

Wykaz rysunków58