

Logistyka dystrybucji a obsługa klienta w tworzeniu przewagi konkurencyjnej.

Wstęp.....1

Rozdział I.

Logistyka dystrybucji w działalności przedsiębiorstwa.....3

1.1. Powstanie i ewolucja logistyki.....3

1.2. Pojęcie, istota i reguły logistyki.....8

1.3. Podstawowe cechy logistyki dystrybucji.....14

1.4. Nowoczesna koncepcja logistyki.....28

1.5. Trendy w logistyce dystrybucji a zintegrowany system zarządzania.....30

Rozdział II.

Obsługa klienta i jej elementy.....39

2.1. Pojęcie obsługi klienta.....39

2.2. Elementy obsługi klienta.....40

2.3. Strategie obsługi klienta.....45

2.4. Efektywna obsługa klienta.....49

Rozdział III.

Przewaga konkurencyjna i jej znaczenie w logistyce dystrybucji i obsłudze klienta.....52

3.1 Istota i charakterystyka przewagi konkurencyjnej.....52

3.2. Kluczowe kompetencje a przewaga konkurencyjna.....57

3.3. Przewaga konkurencyjna a logistyka dystrybucji.....60

3.4. Przewaga konkurencyjna a obsługa klienta.....63

Zakończenie.....	65
Spis rysunków.....	66
Spis tabel.....	66
Literatura.....	66