

Logistyka obsługi klienta w praktyce salonu meblowego IKEA.

Wstęp.....2

Rozdział I.

Obsługa klienta jako elementy marketingu firmy handlowej.....4

1.1. Specyfikacja handlu i usługi.....4

1.2. Marketing Mix w działalności firmy handlowej.....9

1.3. Obsługa klienta jako istotny element działalności firmy handlowej.....16

Rozdział II.

Outsourcing usługi logistycznej w praktyce salonów mebli.....19

2.1. Pojęcie i istota outsourcingu.....19

2.2. Usługi logistyczne w procesach obsługi klienta.....22

2.3. Specyfikacja działalności salonów mebli IKEA.....25

Rozdział III.

Kompleksowa obsługa klienta w działalności firmy świadczącej usługi logistyczne dla salonu mebli.....29

3.1. Charakterystyka firmy świadczącej usługi w salonie mebli IKEA.....29

3.2. Transport i montaż jako element kompleksowej obsługi klienta w salonie mebli.....31

3.3. Polityka obsługi klienta w salonie meblowym IKEA.....32

Podsumowanie.....39

Bibliografia.....41

Spis tabel i schematów.....42