

Obsługa klienta jako podstawa konkurencyjności firm w łańcuchach dostaw.

- 1. Definicja i rozwój logistyki**
2. Pojęcie, charakterystyka logistycznego łańcucha dostaw.
3. Podstawowe sfery działań logistyki
4. Standardy obsługi klienta
5. Badanie wpływu poziomu obsługi klienta na sprzedaż
6. Koncepcje obsługi klienta w łańcuchach dostaw