

Obsługa klienta w sprzedaży usług transportowych na podstawie firmy XYZ

Wstęp..... 3

Rozdział I

Obsługa klienta w logistyce

1.1. Definicja logistycznej obsługi klienta 5

1.2. Elementy obsługi klienta 10

1.3. Mierniki obsługi klienta15

1.4. Logistyczna obsługa klienta w usługach transportowych19

1.5. Analiza zintegrowanych systemów przepływu informacji w aspekcie obsługi klienta21

Rozdział II

Logistyka obsługi klienta w sprzedaży usług transportowych

2.1. Przedtransakcyjne elementy logistycznej obsługi klienta27

2.2. Transakcyjne elementy logistycznej obsługi klienta30

2.3. Potransakcyjne elementy logistycznej obsługi klienta39

2.4. CRM – Zarządzanie relacjami z klientem41

Rozdział III

Obsługa klienta w sprzedaży usług transportowych na przykładzie firmy XYZ

3.1. Charakterystyka firmy47

3.2. Koncepcja i plan strategiczny	50
3.3. Analiza sytuacji.....	51
3.4. Cele marketingowe i uslugowe	58
3.5. Dane i prognozy finansowe	61
3.6. CRM jako strategia dzialania firmy	62

Podsumowanie65

Bibliografia67

Spis tabel, rysunków69