

Proces Obsługi Klienta na przykładzie firmy X

Wstęp

Rozdział 1

Logistyczna obsługa klienta jako element strategii firmy

1.1. Istota logistycznej obsługi klienta

1.2. Elementy logistycznej obsługi klienta

1.3. Etapy procesu obsługi klienta

Rozdział 2

Firma XYZ na rynku produktów konsumpcyjnych

2.1. Rynek produktów konsumpcyjnych w Polsce

2.2. Geneza powstania i zakres działania firmy XYZ

2.3. Pozycja konkurencyjna firmy

Rozdział 3

Ocena poziomu logistycznej obsługi klienta w przedsiębiorstwie XYZ

3.1. Dotychczasowy proces obsługi w firmie

3.2. Ocena procesu logistycznej obsługi klienta w świetle badań

3.3. Propozycje usprawnień w procesie obsługi klienta w firmie

Zakończenie

Bibliografia

Spis rysunków

Spis tabel