

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