

Proces obsługi klienta w firmie DB Schenker

Wstęp.....3

Rozdział I

Podstawy teoretyczne logistycznej obsługi klienta

- 1.1. Istota logistycznej obsługi klienta..... 4
- 1.2. Rodzaje obsługi klienta12
- 1.3. Standardy obsługi klienta w procesie transakcji..... 22

Rozdział II

Charakterystyka branży transportowej

- 2.1.Transport – geneza i charakterystyka pojęcia29
- 2.2. Charakterystyka potrzeb transportowych32
- 2.3. Klasyfikacje transportu35

Rozdział III

Zarządzanie procesami obsługi klienta w firmie DB Schenker

- 3.1. Charakterystyka firmy DB Schenker..... 43
- 3.2. Analiza jakości obsługi klienta w DB Schenker Sp. z o. o..... 49
- 3.3. Rozwiązania dotyczące zarządzania procesem obsługi klienta60
- 3.4. Ocena obsługi klienta w firmie DB Schenker62

Zakończenie66

Spis rysunków..... 67

Bibliografia..... 68