

Rynek usług kurierskich na przykładzie firmy DHL

Wstęp.....2

Rozdział 1.

Rynek usług kurierskich i porównanie dostępnych ofert na rynku polskim

- 1. 1. Charakterystyka usługi kurierskiej.....5
- 1. 2. Rynek usług kurierskich w Polsce – charakterystyka i dane.....6
- 1. 3. Rynek usług kurierskich w krajach europejskich i na świecie.....10
- 1. 4. Prognozy rozwoju rynku usług kurierskich.....12
- 1. 5. Ranking firm kurierskich.....13

Rozdział 2.

Charakterystyka firmy dhl express i świadczonych przez nią usług

- 2. 1. Rodzaje i cechy usług kurierskich oferowanych przez DHL..... 21
- 2. 2. Koncepcja marketingu-mix realizowana w firmie DHL24
- 2. 3. Segment klientów usług kurierskich, oraz poziom ich obsługi w firmie DHL31

Rozdział 3.

Pozycja firmy dhl na rynku usług kurierskich w Polsce

- 3. 1. Główni konkurenci DHL na rynku34
- 3. 2. Działania podejmowane przez DHL w celu zdobycia przewagi konkurencyjnej..... 36

3. 3. Firmy współpracujące z DHL na świecie.....	38
3. 4. Pozycja DHL na rynku i w świadomości klientów	40

Rozdział 4.

Ocena jakości usług oferowanych przez firmę DHL

4. 1. Ocena poziomu obsługi klienta	42
4. 2. Ocena działalności firmy na przełomie lat 2005-2008 oraz prognozy na przyszłość	

Zakończenie	45
--------------------------	-----------

Bibliografia	46
---------------------------	-----------

Spis tabel	48
-------------------------	-----------

Spis wykresów	49
----------------------------	-----------

Spis rysunków	50
----------------------------	-----------