

Rynek usług kurierskich

Wstęp

Rozdział 1

Funkcjonowanie rynku usług kurierskich

1.1. Podstawy prawne funkcjonowania rynku kurierskiego

1.2. Przesyłki kurierskie

1.3. Przesyłki ekspresowe i paczkowe

Rozdział 2

Specyfika rynku usług kurierskich

2.1. Rozwój firm kurierskich w Polsce

2.2. Charakterystyka firm kurierskich w Polsce

2.3. Aspekty logistyczne procesów kurierskich

Rozdział 3

Analiza i ocena obsługi klienta branży KEP

3.1. Metodologia badawcza

3.2. Ocena poziomu obsługi klienta – badania ankietowe

3.3. Kierunki doskonalenia branży

Podsumowanie

Spis wykorzystanych źródeł

Spis rysunków

Spis wykresów

Załączniki