

Standardy obsługi klienta w branży usług kurierskich na przykładzie firmy DHL EXPRESS

Wstęp 1

Rozdział 1

Charakterystyka branży usług kurierskich

1.1. Pojęcia oraz istota usług kurierskich.....	3
1.2 Organizacja przewozów przesyłek kurierskich	8
1.3 Rynek przewozów kurierskich w Polsce.....	11
1.4 Trendy i kierunki rozwoju.....	18

Rozdział 2

Jakość obsługi klienta

2.1 Znaczenie jakości obsługi klienta.....	24
2.2 Logistyczna obsługa klienta	30
2.3 Pomiar standardów obsługi klienta.....	38

Rozdział 3

Analiza przedsiębiorstwa branży przesyłek kurierskich – DHL Express

3.1 Tło historyczne i struktura organizacyjna firmy DHL	42
3.2 DHL Express w Polsce	46
3.3 Asortyment usług firmy DHL Express	52
3.4 Obsługiwane branże i ich współczesne potrzeby.....	55
3.5 Otoczenie konkurencyjne oraz firmy współpracujące z DHL.....	63

Rozdział 4

Badanie standardów obsługi klienta firmy dhl express oraz ocena stron www na tle konkurencji

4.1 Cel, przedmiot oraz metodologia przeprowadzonego badania68

4.2 Ocena stron internetowych firm kurierskich69

4.3 Badanie opinii klientów B2C i B2B 76Zakończenie..... 96

Bibliografia98

Spis rysunków, tabel i wykresów..... 101