

Spis treści

Wstęp (*Jan Długosz*)

Jan DŁUGOSZ

Zarządzanie czy obserwacja logistycznej obsługi klienta

Marek CIESIELSKI

Logistyczna obsługa klienta w kontekście strategii przedsiębiorstwa

Maja CZAPLICKA

Logistyczno-marketingowa obsługa klienta

Wojciech GRAŁA

Kształtowanie jakości obsługi klienta w układzie fazowym systemu logistycznego przedsiębiorstwa

Tomasz URBAŃCZYK

Wpływ procesu zakupów na jakość logistycznej obsługi klienta

Piotr BACHORZ

Dualna rola produkcji w logistycznej relacji dostawca-klient

Krzysztof MRÓZ

Wpływ sterowania zapasami na poziom obsługi klienta

Teresa BUKALSKA

Oddziaływanie transportu na jakość logistycznej obsługi klienta

Tomasz GULIŃSKI

CRM jako narzędzie usprawnienia logistycznej obsługi klienta

Anna Maria JESZKA

Logistyczna obsługa klienta w branży przesyłek ekspresowych