

Analiza i ocena realizacji usług kurierskich na wybranym przykładzie

Wstęp

Rozdział 1

Istota transportu i usług kurierskich

1.1. Transport – zagadnienia wybrane

1.2. Prawo przewozowe i prawo pocztowe a działalność KEP

1.3. Charakterystyka usług kurierskich

1.4. Geneza i rozwój rynku usług kurierskich

1.5. Tendencje oraz bariery rozwoju branży KEP w Polsce

Rozdział 2

Ocena realizacji usług kurierskich

2.1. Pojęcie i istota jakości

2.2. Jakość i konkurencja w transporcie

2.3. Jakość w usługach i jakość usług kurierskich

2.4. Logistyczna obsługa klienta i zarządzanie relacjami z klientem

Rozdział 3

Przeprowadzenie analizy i optymalizacja działania usługi kurierskiej

3.1. Podstawowa charakterystyka obiektu badań

3.2. Planowanie tras z wykorzystaniem narzędzia Solver

Zakończenie

Spis literatury

Spis tabel i rysunków