

Doskonalenie transportu drogowego i spedycji na przykładzie przedsiębiorstwa

Wstęp4

Rozdział I

Teoretyczne aspekty działalności spedycyjnej

1.1 Pojęcie i istota spedycji.....6

1.2 Rodzaje usług spedycyjnych.....9

1.3 Biznesowe aspekty spedycji.....11

1.4 Proces obsługi klienta.....14

1.5 Istota kompleksowej obsługi klienta.....17

Rozdział II

Analiza usług transportowych na przykładzie firmy Real Logistics Sp z o.o. Sp.k.

2.1 Prezentacja wybranego przedsiębiorstwa.....17

2.2 Prezentacja zasobów firmy.....21

2.3 Zakres i zasięg świadczonych usług.....23

2.4 Proces obsługi klienta w zakresie usług transportu drogowego.....26

Rozdział III

Analiza i ocena organizacji procesu transportu w badanym przedsiębiorstwie

3.1 Analiza aktualnego procesu obsługi klienta.....30

3.2 Analiza procesu obsługi klienta z perspektywy badań własnych.....31

3.3 Prezentacja wyników badań własnych. Jej słabe i mocne strony.....35

Rozdział IV

Prezentacja koncepcji udoskonalającej

4.1 Cel i prezentacja koncepcji.....	39
4.2 Uwarunkowania, wdrożenie koncepcji.....	40
4.3 Słabe i mocne strony koncepcji.....	41
4.4 Korzyści po wdrożeniu koncepcji.....	44

Podsumowanie.....	51
--------------------------	-----------

Bibliografia.....	52
--------------------------	-----------