

Zdobywanie przewagi konkurencyjnej na rynku usług kurierskich (na przykładzie firmy 'XYZ')

Wstęp5

Rozdział 1.

Identyfikacja metod i sposobów stosowanych przez firmy kurierskie w celu utrzymania przewagi konkurencyjnej.

1.1. Istota i znaczenie konkurencyjności w działalności firmy usługowej..... 9

1.1.1. Istota konkurencyjności9

1.1.2. Specyfika konkurencyjności w działalności firmy usługowej..... 10

1.1.3. Czynniki determinujące potrzeby przewagi konkurencyjnej na rynku usług kurierskich11

1.2. Strategia przedsiębiorstwa w zdobywaniu przewagi konkurencyjnej14

1.2.1. Typy strategii konkurencji z punktu widzenia obszaru działań konkurencyjnych14

1.2.2. Wybór rodzaju przewagi konkurencyjnej..... 16

1.3. Metody i sposoby zdobywania konkurencyjności przez firmy kurierskie..... 17

1.3.1. Instrumenty konkurowania17

1.3.2. Trendy rozwojowe w branży kurierskiej..... 19

1.3.3. Skuteczność stosowanych działań w celu zdobywania konkurencyjności przez firmy kurierskie..... 22

1.4. Wnioski..... 23

Rozdział 2.

Ocena metod zdobywania przewagi konkurencyjnej stosowanych przez firmę kurierską „XYZ”

2.1. Ogólna charakterystyka firmy kurierskiej „XYZ”.....	24
2.2. Opinia klientów o firmie kurierskiej „XYZ”	25
2.3. Ocena strategii i metod stosowanych przez firmę „XYZ”	26
2.4. Innowacje wprowadzane przez firmę „XYZ”.....	29
2.4.1. Śledzenie przesyłki przy pomocy aplikacji na urządzenia mobilne.....	29
2.4.2. Innowacyjne aplikacje on – line umożliwiające składanie zleceń.....	30
2.5. Wnioski	31

Rozdział 3.

Postulatywne sposoby rozwiązań zapewniających utrzymanie przewagi konkurencyjnej firmy „XYZ” na rynku usług kurierskich.

3.1. Sposoby poprawienia terminowości doręczania przesyłek.....	32
3.2. Sposoby poprawienia sprawności obsługi klienta	34
3.3. Proponowane rozwiązania związane z szybkim nadaniem paczki przez Internet.....	36

Zakończenie.

Bibliografia.