SPIS TREŚCI

Wstęp (*Jan Długosz*) 5

Jan DŁUGOSZ
Zarządzanie czy obserwacja logistycznej obsługi klienta 7

Marek CIESIELSKI
Logistyczna obsługa klienta w kontekście strategii przedsiębiorstwa 22

Maja CZAPLICKA
Logistyczno-marketingowa obsługa klienta 36

Wojciech GRALA
Kształtowanie jakości obsługi klienta w układzie fazowym systemu logistycznego przedsiębiorstwa 48

Tomasz URBAŃCZYK
Wpływ procesu zakupów na jakość logistycznej obsługi klienta 63

Piotr BACHORZ
Dualna rola produkcji w logistycznej relacji dostawca–klient 77

Krzysztof MRÓZ
Wpływ sterowania zapasami na poziom obsługi klienta 85

Teresa BUKALSKA
Oddziaływanie transportu na jakość logistycznej obsługi klienta 101

Tomasz GULIŃSKI
CRM jako narzędzie usprawnienia logistycznej obsługi klienta 114

Anna Maria JESZKA
Logistyczna obsługa klienta w branży przesyłek ekspresowych 133