

# **Rola wymagań klientów w doskonaleniu usługi logistycznej**

## **KONSPEKT PRACY**

Logistyka weszła na dobre do kanonu zarządzania polskimi przedsiębiorstwami. Zarządzanie logistyczne jest rodzajem stałego programu działania, konsekwentnie dążącym do integracji tych dziedzin działalności, których dotyczy i z którymi jest związany. Można przyjąć, iż zarządzanie logistyczne jest określoną orientacją w zarządzaniu, opartą na specyficznym sposobie myślenia i na odmiennej filozofii postępowania w odniesieniu do procesów przepływu dóbr w gospodarce.

Pomimo różnorodności poglądów co do treści i zakresu logistyki oraz zarządzania logistycznego można stwierdzić, że immanentną cechą celowo zorganizowanych procesów logistycznych jest nie tylko sam sprawny przepływ produktów, ale również dążenie do unikania strat czasowych, ilościowych i finansowych przy równoczesnym uwzględnieniu przestrzennego aspektu strumieni materiałów i wyrobów gotowych. Logistyka jest dziedziną wiedzy o procesach logistycznych (procesach przepływu produktów) związanych z każdą działalnością gospodarczą oraz o sztuce skutecznego zarządzania tymi procesami.

Działania prowadzone dotychczas przez firmy koncentrowały się w głównej mierze na dążeniu do wzrostu udziału w rozwijającym się rynku przez przejęcie części klientów od konkurentów lub pozyskanie osób, które jeszcze nie dokonały zakupu danego produktu. Wraz ze wzrostem stopnia dojrzałości rynku przed firmami pojawiają się nowe wyzwania. Na rynkach dojrzałych podstawowym celem działań staje się utrzymanie istniejących

klientów, zbudowanie z nimi trwałych relacji oraz pozyskanie ich lojalności i zaufania. Stworzenie grupy stałych klientów przez firmę wydaje się podstawowym warunkiem poprawy zyskowności firmy i zachowania dotychczasowej pozycji na rynku w warunkach rosnącej konkurencji.

Podstawową **tezą** opracowania jest założenie, iż na obecnym etapie rozwoju polskich przedsiębiorstw niezbędne jest zachowanie właściwych proporcji między zdobywaniem nowych a utrzymywaniem dotychczasowych klientów. Zdobywanie nowych klientów jest niewątpliwie ważnym zadaniem. Jednak istnieje potrzeba przewidywania zmian zachodzących na rynku i planowania długofalowych działań nakierowanych na pozyskanie lojalnego klienta, tak aby zdobytą wcześniej przewagę utrzymać i wzmocnić, kiedy rynek stanie się w pełni dojrzały.

W pracy podjęto próbę ukazania roli wymagań klientów w doskonaleniu usługi logistycznej. Ukazanie znaczenia wymagań klientów i ich wpływu na doskonalenie usługi logistycznej jest zasadniczym **celem** opracowania.

Pracę podzielić można na dwie części: **część teoretyczną** i **praktyczną**. **Część teoretyczna** to ukazanie problemu na tle dorobku literatury fachowej oraz specjalistycznych artykułów, dokumentów. **Część empiryczna** pracy to ukazanie konkretnych przykładów Firm, które do logistycznej obsługi klienta przywiązują dużą wagę a na wymaganiach swoich klientów budują całą logistyczną strategię.

Pod względem technicznym opracowanie składa się z **czterech rozdziałów**:

**Rozdział pierwszy** to logistyka – podstawowe pojęcia i problemy: logistyka a podstawowe koncepcje zarządzania, logistyka w tworzeniu przewagi konkurencyjnej, system logistyczny w przedsiębiorstwie oraz rachunek kosztów logistyki.

**Rozdział drugi** to obsługa klienta: pojęcie obsługi klienta,

elementy programu obsługi klienta, budowa strategii obsługi klienta, wartość lojalnego klienta.

**Rozdział trzeci** to obsługa logistyczna klienta: definicja logistycznej obsługi klienta, elementy logistycznej obsługi klienta i standardy obsługi, podstawowe mierniki poziomu obsługi logistycznej, polityka obsługi klienta i segmentacja klientów według oczekiwanego poziomu obsługi.

**Rozdział czwarty** to wymagania klientów a obsługa logistyczna w wybranych firmach X, Y, Z, podsumowanie oraz wnioski.

Najważniejsze **pozycje literaturowe** wykorzystane dla potrzeb pracy to między innymi: Brillman J., Nowoczesne koncepcje i metody zarządzania, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2002; Dembińska-Cyran I., Jedliński M., Milewska B., Logistyka. Wybrane zagadnienia do studiowania przedmiotu, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2001; Żak J., Wielokryterialne wspomaganie decyzji w transporcie drogowym, Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, Poznań 2005.

**Metody badawcze** wykorzystane dla potrzeb pracy to **metoda analizy dokumentów** oraz **materiałów wewnętrznych** Firm X, Y, Z.

## **PLAN PRACY**

### **Spis treści**

#### **Wstęp**

#### **Rozdział I. Logistyka – podstawowe pojęcia i problemy**

1.1. Logistyka a podstawowe koncepcje zarządzania

1.2. Logistyka w tworzeniu przewagi konkurencyjnej

1.3. System logistyczny w przedsiębiorstwie

1.4. Rachunek kosztów logistyki

## **Rozdział II. Obsługa klienta**

- 2.1. Pojęcie obsługi klienta
- 2.2. Elementy programu obsługi klienta
- 2.3. Budowa strategii obsługi klienta
- 2.4. Wartość lojalnego klienta

## **Rozdział III. Obsługa logistyczna klienta**

- 3.1. Definicja logistycznej obsługi klienta
- 3.2. Elementy logistycznej obsługi klienta i standardy obsługi
- 3.3. Podstawowe mierniki poziomu obsługi logistycznej
- 3.4. Polityka obsługi klienta i segmentacja klientów według oczekiwanego poziomu obsługi

## **Rozdział IV. Wymagania klientów a obsługa logistyczna w wybranych firmach**

- 4.1. Obsługa logistyczna klientów w Firmie X
- 4.2. Obsługa logistyczna klientów w Firmie Y
- 4.3. Obsługa logistyczna klientów w Firmie Z
- 4.4. Podsumowanie i wnioski

## **Zakończenie**

## **Bibliografia**

## **Spis tabel**

## **Spis rysunków**

## **Aneks**

# Bibliografia

1. Brillman J., *Nowoczesne koncepcje i metody zarządzania*, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2002.
2. Chaberek M., *Makro- i mikroekonomiczne aspekty wsparcia logistycznego*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2002.
3. Christopher M., *Logistyka i zarządzanie łańcuchem dostaw*, Polskie Centrum Doradztwa Logistycznego, wydanie 2, Warszawa 2000.
4. Dembińska-Cyran I., Jedliński M., Milewska B., *Logistyka. Wybrane zagadnienia do studiowania przedmiotu*, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2001.
5. Dudziński Z., Kizyn M., *Vademecum gospodarki magazynowej. Ośrodek Doskonalenia i Treningu Kierowniczego*, Gdańsk 2002.
6. Dullinger K-H., *Doświadczenia w budowie międzynarodowych łańcuchów logistycznych [w:] Elastyczne łańcuchy dostaw – koncepcje, doświadczenia, wyzwania*, Polski Kongres Logistyczny LOGISTICS 2002, Instytut Logistyki i Magazynowania, Poznań 2002.
7. Durlik I., *Reengineering i technologia informatyczna w restrukturyzacji procesów gospodarczych*, Wydawnictwo Naukowo-Techniczne, Warszawa 2002.
8. Fechner I., *Centra logistyczne. Cel – realizacja – przyszłość*. Instytut Logistyki i Magazynowania, Poznań 2004.
9. Fechner I., *Logistyka u progu nowego stulecia*, „Logistyka” 2002, nr 1.
10. Fechner I., *Miejsce centrum logistycznego w warstwie pojęciowej infrastruktury logistycznej*, „Logistyka” 2008, nr 3.
11. Fechner I., *Zarządzanie łańcuchem dostaw*, Wyższa Szkoła Logistyki, Poznań 2007.
12. Kraska M. (red.), *Elektroniczna Gospodarka w Polsce –*

*Raport 2006, Instytut Logistyki i Magazynowania, Poznań 2007.*

13. *Nowak E. (red.), Budżetowanie kosztów przedsiębiorstwa, Ośrodek Doradztwa i Doskonalenia Kadr, Gdańsk 2002.*
14. *Witkowski J., Organizacje sieciowe, sieci strategiczne i łańcuchy dostaw – próba systematyzacji pojęć, w pracy: Strategie i logistyka organizacji sieciowych, red. Witkowski J., Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 2005.*
15. *Witkowski J., Rodawski B., Pojęcie i typologia projektów logistycznych, „Gospodarka Materiałowa i Logistyka” 2007, nr 3.*
16. *Witkowski J., Strategia logistyczna przedsiębiorstw przepływowych. Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 1995.*
17. *Witkowski J., Zarządzanie łańcuchem dostaw. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2003.*
18. *Woźniak H., Koszty logistyczne we współczesnej gospodarce, „Logistyka” 2007, nr 5.*
19. *Wronka J., Transport kombinowany w aspekcie wymogów zrównoważonego rozwoju. Ośrodek Badawczy Ekonomiki Transportu, Warszawa – Szczecin 2002.*
20. *Żak J., Wielokryterialne wspomaganie decyzji w transporcie drogowym, Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, Poznań 2005.*

Jeśli nie czujesz się na siłach, aby samodzielnie napisać swoją pracę i potrzebujesz w tym pomocy, to polecamy serwis [pisanie prac](#) - wszechstronna pomoc w pisaniu prac.