

**Prace naukowe na zlecenie**  
**Gwarancja 100 % oryginalności**

**Płatność ratalna**

**Antyplagiat w cenie**



Temat pracy:

Standardy obsługi klienta w branży usług kurierskich na przykładzie firmy DHL EXPRESS

Liczba stron:

102

Spis treści / plan pracy:

Wstęp 1

Rozdział 1

Charakterystyka branży usług kurierskich

1.1. Pojęcia oraz istota usług kurierskich.....3

1.2 Organizacja przewozów przesyłek kurierskich .....8

1.3 Rynek przewozów kurierskich w Polsce..... 11

1.4 Trendy i kierunki rozwoju..... 18

Rozdział 2

Jakość obsługi klienta

2.1 Znaczenie jakości obsługi klienta.....	24
2.2 Logistyczna obsługa klienta .....	30
2.3 Pomiar standardów obsługi klienta.....	38

### Rozdział 3

#### Analiza przedsiębiorstwa branży przesyłek kurierskich – DHL Express

3.1 Tło historyczne i struktura organizacyjna firmy DHL .....	42
3.2 DHL Express w Polsce .....	46
3.3 Asortyment usług firmy DHL Express .....	52
3.4 Obsługiwane branże i ich współczesne potrzeby.....	55
3.5 Otoczenie konkurencyjne oraz firmy współpracujące z DHL.....	63

### Rozdział 4

#### Badanie standardów obsługi klienta firmy dhl express oraz ocena stron www na tle konkurencji

4.1 Cel, przedmiot oraz metodologia przeprowadzonego badania .....	68
4.2 Ocena stron internetowych firm kurierskich .....	69
4.3 Badanie opinii klientów B2C i B2B 76Zakończenie.....	96

#### Bibliografia .....

Bibliografia .....	98
Spis rysunków, tabel i wykresów.....	101