

Joanna Dyczkowska<sup>1</sup>  
Wydział Nauk Ekonomicznych, Politechnika Koszalińska

## Ocena logistycznej obsługi klienta na rynku B2B

### Streszczenie

W artykule podjęto próbę oceny logistycznej obsługi klienta na rynku B2B przy wykorzystaniu operatorów logistycznych. Została pokazana obsługa klienta realizowana w logistycznym łańcuchu dostaw, w którym dostawy dokonywane są przez operatorów logistycznych. Proces obsługi klienta został podzielony na pięć faz, przy czym ocenę logistycznej obsługi klienta oparto na badaniach w zależności od zasięgu, sektora i wielkości przedsiębiorstwa. Dokonano analizy wskaźników CRM oraz oceny działań przy współpracy z operatorami logistycznymi opierając się na elementach logistyki dystrybucji. W zależności od zasięgu, sektora oraz wielkości występują odchylenia dotyczące wskaźników realizacji działań CRM przez operatorów logistycznych.

Słowa kluczowe: CRM, obsługa klienta, operator logistyczny

### The estimation of logistics customer service on the B2B market

#### Abstract

The paper attempts to estimate of the logistics customer service on the B2B market, using logistics operators. There are the customer service, which implemented in the logistics supply chain and the deliveries happen by logistics operators. The customer service was divided into five phases with the logistics model based on the customer services research, depending on the range, sector and company size. The CRM analysis and estimate of indicators based and activities in partnership with logistics operators on the components of the distribution logistics. Depending on the range, the size of the sector and there are variations on the performance indicators of CRM activities by logistics operators.

Key words: CRM, logistics support, logistics operator.

---

<sup>1</sup> jdyczkowska@wp.pl