

Ryszard Barcik¹

Akademia Techniczno-Humanistyczna w Bielsku-Białej, Wydział Zarządzania i Informatyki,
Katedra Zarządzania, Zakład Logistyki i Jakości

Znaczenie obsługi klienta w logistyce

Streszczenie

Obsługa klienta stanowi jeden z najważniejszych procesów realizowanych w organizacji, włączając w to także obszar logistyki (systemów logistycznych). Artykuł przedstawia wybrane aspekty obsługi klienta w odniesieniu do systemów logistycznych. W tym charakterystykę tej obsługi właśnie w tych systemach. W artykule zawarto istotne wskazówki dla zarządzających dotyczące kształtowania właściwego poziomu obsługi i satysfakcji klienta.

Słowa kluczowe: obsługa klienta, systemy logistyczne.

Meaning of customer service in logistics

Abstract

Customer service is one of most important process realizing in organization, including logistics area (logistic systems). A paper shows chosen aspects of customer service with respect to logistic systems, including characterization of this service in these systems. In the paper enclosed relevant directions for managers concerning forming of proper level of customer's service and satisfaction.

Key words: customer service, logistic systems.

¹ rbarcik@ath.eu