

LOGISTYCZNA OBSŁUGA KLIENTA

ZAGADNIENIA OBOWIĄZUJĄCE DO ZALICZENIA ĆWICZEŃ

1. Klient, produkt (wyrób lub usługa), logistyczna obsługa klienta – definicje;
2. Logistyczna obsługa klienta, elementy logistycznej obsługi klienta;
3. Kryteria wyboru dostawcy;
4. Korespondencja handlowa, dokumentacja handlowa – definicje;
5. Zasady redagowania dokumentów handlowych;
6. List reklamowy – definicja, zadania problemowe;
7. Zapytanie ofertowe - definicja, zadania problemowe;
8. Oferta handlowa - definicja, zadania problemowe;
9. Kalkulacja ceny jednostkowej, marża, narzut – definicja, zadania;
10. Zamówienie - definicja, zadania problemowe;
11. Umowa dostawy - definicja, zadania problemowe;
12. Awizo dostawy - definicja, zadania problemowe;
13. Faktura - definicja, zadania problemowe;
14. Reklamacja (w tym przyczyny reklamacji, żądania klienta) - definicja, zadania problemowe;
15. Rękojmia, gwarancja – definicje;
16. Wybrane wskaźniki logistycznej obsługi klienta - zadania problemowe;
17. Metody badań Logistycznej obsługi klienta: analiza skarg i zażaleń, metoda zdarzeń krytycznych (CIT), Tajemniczy klient (Mystery Shopping), badania ankietowe (w tym NPS, CSI).