

Spis treści

WSTĘP	7
1. DYSTRYBUCJA JAKO FORMA DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ	9
1.1. Funkcje dystrybucji i obsługi posprzedażnej	9
1.2. Ogólne zadania dystrybucji	12
1.3. Ogólna charakterystyka handlu hurtowego i detalicznego	13
1.4. Sieci detaliczne i sprzedaż wielokanałowa	17
1.5. Pytania i polecenia kontrolne	19
2. STRATEGIE I KANAŁY DYSTRYBUCJI	21
2.1. Główne problemy decyzyjne w sferze dystrybucji	21
2.2. Kanały dystrybucji	22
2.3. Konflikty w kanałach dystrybucji	31
2.4. Centra dystrybucji i centra logistyczne jako podmioty kanałów dystrybucji	33
2.5. Ogólne uwarunkowania projektowania kanałów dystrybucji	40
2.6. Charakterystyka strategii dystrybucji	44
2.7. Pytania i polecenia kontrolne	46
3. WIELOWYMIAROWOŚĆ LOGISTYKI DYSTRYBUCJI	48
3.1. Współczesne ujęcia istoty logistyki	48
3.2. Charakterystyka dystrybucji fizycznej wyrobów gotowych	51
3.3. Charakterystyka przepływów informacyjnych w sferze dystrybucji i obsługi posprzedażnej	53
3.4. Charakterystyka procesów usługowych w sferze dystrybucji i obsługi posprzedażnej	55
3.5. Właściwości logistyki dystrybucji	58
3.6. Specyfika logistyki dystrybucji w handlu elektronicznym	59
3.7. Pytania kontrolne	63
4. OBSŁUGA KLIENTA I JEJ ZWIĄZKI Z LOGISTYKĄ DYSTRYBUCJI	64
4.1. Orientacja łańcucha dostaw na oczekiwania klientów	64
4.2. Poziom obsługi klienta i kryteria jego oceny	76
4.3. Wpływ jakości obsługi klienta na funkcjonowanie przedsiębiorstw w sferze dystrybucji i obsługi posprzedażnej	81
4.4. Pytania i polecenia kontrolne	91
5. PROGNOZOWANIE POPYTU NIEZALEŻNEGO JAKO NARZĘDZIE MENEDŻERA LOGISTYKI DYSTRYBUCJI ...	92

5.1. Właściwości ogólne prognozowania popytu niezależnego	92
5.2. Charakterystyka metod jakościowych prognozowania popytu niezależnego	101
5.3. Charakterystyka metod ilościowych prognozowania popytu niezależnego	104
5.4. Sygnał śledzący jako narzędzie prognozowania popytu niezależnego	110
5.5. Charakterystyka metody mieszanej prognozowania popytu niezależnego	113
5.6. Pytania i polecenia kontrolne	114
6. MIĘDZYNARODOWY WYMIAR LOGISTYKI DYSTRYBUCJI	115
6.1. Uwarunkowania dystrybucji międzynarodowej	115
6.2. Koncepcje dystrybucji międzynarodowej	123
6.3. Istota logistyki dystrybucji międzynarodowej	127
6.4. Pytania i polecenia kontrolne	132
WYKAZ LITERATURY	133
Pozycje zwarte	133
Źródła internetowe	135
Inne źródła	135
WYKAZ SKRÓTÓW I AKRONIMÓW	136
WYKAZ RYSUNKÓW	138
WYKAZ TABEL	140