

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ

АВТОРОВ

ВВЕДЕНИЕ

<b>ГЛАВА 1. АНАЛИЗ СИСТЕМ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b> .....	6
1.1. МАРКЕТИНГОВЫЕ АСПЕКТЫ ЛОГИСТИКИ .....	6
1.2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	13
<b>ГЛАВА 2. СИСТЕМА КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ</b> .....	28
2.1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	28
2.2. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	37
2.3. КОНТРОЛЬ НАД КАЧЕСТВОМ ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	44
<b>ГЛАВА 3. ПРОЦЕСС ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</b> .....	51
3.1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.....	51
3.2. УЧАСТНИКИ ПРОЦЕССА ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	55
3.3. ЦИКЛ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЦИКЛ ЗАКАЗА .....	58
3.4. АНАЛИЗ ПРОЦЕССА ТРАНСПОРТНО-ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ..	64
3.5. РЕИНЖИНИРИНГ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ .....	77
<b>ГЛАВА 4. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b> .....	81
4.1. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМ ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	81
4.2. ДОКУМЕНТАЦИЯ СИСТЕМЫ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	90
4.3. МЕТОДИКА РАЗРАБОТКИ СИСТЕМЫ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	93
<b>ГЛАВА 5. ВЫБОР УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</b> .....	108
5.1. СТАНДАРТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	108
5.2. УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	112
5.3. ОБСЛУЖИВАНИЕ С ДОБАВЛЕННОЙ СТОИМОСТЬЮ .....	117
5.4. КОНЦЕПЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	121
5.5. ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ВЫБОР УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	129
<b>ГЛАВА 6 СИСТЕМА ОЦЕНКИ УРОВНЯ ЛОГИСТИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b> .....	136
6.1. СОСТАВЛЯЮЩИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	136
6.2. ОЦЕНКА УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	138
6.3. МЕТОДЫ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	144
6.4. ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ .....	150
6.5. АУДИТ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРЕДПРИЯТИЯ .....	163
<b>ГЛАВА 7. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ</b> .....	169
7.1. СОЗДАНИЕ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	169
7.2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ПРЕДПРИЯТИЕМ.....	172
7.3. КОМАНДНАЯ РАБОТА ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ .....	176
7.4. УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ СЛУЖБЫ ЛОГИСТИКИ ПРЕДПРИЯТИЯ.....	178
7.5. ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ И ОБЯЗАННОСТИ .....	181
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	185
<b>СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	186