

Wstęp 9

Rozdział 1

Obsługa klientów w logistyce zwrotów - Ahneshka Kominch 11

Wstęp 11

Koncepcja obsługi klientów w logistyce zwrotów 12

Jakość obsługi klienta w logistyce zwrotów 14

Wnioski 17

Bibliografia 18

Rozdział 2

Gospodarka o obiegu zamkniętym jako element funkcjonowania miasta w ramach idei smart city - Natalia Zając 19

Wstęp 20

Przegląd literatury 21

Metodyka badań 23

Analiza studium przypadku 24

Wnioski 28

Bibliografia 29

Rozdział 3

Instrumenty wdrażania gospodarki o obiegu zamkniętym w Gminie Miejskiej Kraków - Piotr Windak 31

Gospodarka o obiegu zamkniętym jako wyzwanie 31

Instrumenty kształtujące gospodarkę o obiegu zamkniętym w Gminie Miejskiej Kraków 32

Wnioski 37

Bibliografia 38

Rozdział 4

System kaucyjny w Europie - Alicja Bulanda, Joanna Złotek 39

Wstęp 39

Istota systemu kaucyjnego w krajach europejskich 40

Funkcjonowanie systemu kaucyjnego na przykładzie Islandii 42

System kaucyjny w Polsce 44

Metodyka badań 45

Wyniki badań 47

Wnioski i podsumowanie 51

Bibliografia 52

Rozdział 5

Postrzeganie systemu kaucyjnego w Polsce przez konsumentów - Jędrzej Kołodziej 55

Wstęp 55

Charakterystyka systemu kaucyjnego w Polsce 56

Metodyka badań 57

Wyniki badań 58

Wnioski 63

Bibliografia 63

Rozdział 6

Analiza logistyki zwrotnej butelek po piwie w Polsce - Tomasz Listwan 65

Wstęp 65

Charakterystyka rynku piwa w Polsce 66

Opakowania stosowane na polskim rynku piwa 67

Polski system kaucyjny 69

Problemy logistyki zwrotnej butelek szklanych 69
Proponowane rozwiązania 70
Podsumowanie 71
Bibliografia 72

Rozdział 7

Butelkomaty jako narzędzie logistyki zwrotnej - Natalia Ziółkowska 75
Wstęp 75
Charakterystyka butelkomatów 76
Butelkomaty w ujęciu światowym oraz z perspektywy Polski 77
Projekt butelkomatu 79
Wnioski 82
Bibliografia 83

Rozdział 8

Opinia konsumentów na temat refillomatów w świetle przeprowadzonych badań - Zuzanna Buczek 85
Wstęp 85
Przegląd literatury 86
Metodyka badań 87
Wyniki badań 88
Wnioski 91
Bibliografia 92

Rozdział 9

Opakowania zwrotne w branży kosmetycznej - Kamila Dudek, Katarzyna Giermańska 93
Wstęp 93
Funkcje opakowań produktów kosmetycznych 94
Rodzaje opakowań z tworzyw sztucznych dla produktów kosmetycznych 95
Regulacje prawne dotyczące opakowań w branży kosmetycznej 97
Ekologiczne opakowania w branży kosmetycznej 99
Opakowania zwrotne w branży kosmetycznej 100
Droga opakowania zwrotnego produktu kosmetycznego 103
Podsumowanie 104
Bibliografia 105

Rozdział 10

Nowoczesne opakowania zwrotne stosowane w modelu B2C - Damian Gorzkowski 107
Wstęp 107
Opakowania zwrotne w Polsce i za granicą 108
Metodyka badań 112
Wyniki badań dotyczących opakowania transportowego EkoBox od firmy InPost 113
Wnioski 117
Bibliografia 117