

Wstęp 7

Rozdział 1

Wprowadzenie do logistyki dystrybucji 11

- 1.1. Logistyka dystrybucji - istota i funkcje 11
- 1.2. Cele logistyki dystrybucji 14
- 1.3. Holistyczne podejście do logistyki dystrybucji 19
- 1.4. Trendy wpływające na rozwój logistyki dystrybucji 29

Rozdział 2

Kanały dystrybucji 41

- 2.1. Proste i złożone kanały dystrybucji 41
- 2.2. Relacje pomiędzy uczestnikami kanałów dystrybucji 45
- 2.3. Projektowanie kanałów dystrybucji 50
 - 2.3.1. Przegląd uaktualniania struktury kanału dystrybucji 57
 - 2.3.2. Wybór kanału dystrybucji 60
 - 2.3.3. Wybór pośredników 63

Rozdział 3

Logistyczna obsługa klientów 65

- 3.1. Istota i elementy logistycznej obsługi klientów 65
- 3.2. Metody ustalania właściwego poziomu obsługi klientów 69
 - 3.2.1. Metoda SERVQUAL 74
 - 3.2.2. Badanie półki 76
 - 3.2.3. Audyt tajemniczego klienta 76

Rozdział 4

Organizacja logistyki dystrybucji 79

- 4.1. Wybrane rozwiązania wspierające operacje dystrybucyjne 79
 - 4.1.1. Merge-in-transit 80
 - 4.1.2. Cross-docking 84
 - 4.1.3. Współdzielenie dystrybucji 88
- 4.2. Planowanie potrzeb dystrybucyjnych - DRP 96
- 4.3. Procesy dystrybucyjne w branży FMCG 105

Rozdział 5

Wykorzystanie internetu w dystrybucji towarów 115

- 5.1. Sprzedaż internetowa 115
- 5.2. Modele dystrybucji sklepów internetowych 121
 - 5.2.1. Model magazyn własny 123
 - 5.2.2. Model dropshipping 125
 - 5.2.3. Model extended shopping 127
 - 5.2.4. Model fulfillment 128
 - 5.2.5. Model brokering towarowy 129

Rozdział 6

Spółecznie odpowiedzialna logistyka dystrybucji 131

- 6.1. Pojęcie społecznej odpowiedzialności biznesu 131
- 6.2. Społecznie odpowiedzialne działania w logistyce dystrybucji 136
- 6.3. Wycofanie produktu z rynku - product recall - jako sprawdzian realizacji założeń społecznej odpowiedzialności 144

Podsumowanie 153

Bibliografia	155
Spis tabel	163
Spis rysunków	165
O Autorach	168