

## Spis treści

### 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. Przesłanki 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

Społecznie 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