

Logistyczna obsługa klienta i jej znaczenie z perspektywy strategii organizacji

**prof. nzw. dr hab. Wiesław Harasim,
dr inż. Jacek Dziwulski**

Celem artykułu jest wskazanie znaczenia logistycznej obsługi klienta w realizacji strategii organizacji. Proces budowania obsługi klienta wymaga wdrażania odpowiedniej strategii, która dostosowana powinna być z jednej strony do aktualnych możliwości organizacji (przede wszystkim zasobów finansowych, niematerialnych i technologicznych), a z drugiej do potrzeb wyrażanych przez klientów.

Słowa kluczowe: logistyczna obsługa klienta, strategie logistycznej obsługi klienta.

Kody JEL: M15

Abstract - Logistic customer service and its importance from the perspective of the organization's strategy

The purpose of the article is to indicate the importance of logistic customer service in implementing the organization's strategy. The process of building customer service requires the implementation of an appropriate strategy, which should be adapted on the one hand to the current capabilities of the organization (primarily financial, intangible and technological resources), and on the other hand to the needs expressed by clients.

Keywords: logistic customer service, logistic customer service strategies.

JEL codes: M15