

Sposoby sprawdzenia efektów kształcenia	
<p>Formująca W zakresie ćwiczeń: na podstawie oceny bieżącego postępu realizacji zadań (praca samodzielna i w grupach, wypowiedzianie własnych poglądów i opinii) W zakresie wykładów: na podstawie odpowiedzi na pytania dotyczące materiału omówionego na wykładach</p> <p>Podsumowująca: W zakresie ćwiczeń: na podstawie publicznej prezentacji na wskazany temat; kolokwium pisemne z przerobionego materiału W zakresie wykładów: zaliczenie w formie pisemnej odpowiedzi na pytania otwarte; zaliczenie jest możliwe po uzyskaniu minimum 60% punktów; zaliczenie jest zdany po uzyskaniu 60% punktów;</p>	
Treści programowe	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Istota logistycznego procesu obsługi klienta 2. Potrzeby i oczekiwania klientów 3. Strategie obsługi klienta 4. Obsługa klienta i marketing 5. Utrzymywanie trwałych relacji z klientem 6. Logistyczna obsługa klienta w erze Internetu 7. Sposoby pozyskiwania informacji dla potrzeb zarządzania relacjami z klientami 8. Wskaźniki logistycznej obsługi klienta <p>Metody dydaktyczne W zakresie wykładów: <ol style="list-style-type: none"> 1. Wykład informacyjny 2. Wykład konwersatoryjny W zakresie pracy samodzielnej: <ol style="list-style-type: none"> 1. Praca z książką W zakresie ćwiczeń: <ol style="list-style-type: none"> 1. Metoda ćwiczeniowa ? metoda przypadków 2. Metoda demonstracji 3. Metoda tekstu przewodniego 4. Metoda symulacyjna 5. Dyskusja </p>	
<p>Literatura podstawowa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kramarz M., Elementy logistyczne obsługi klienta w sieciach dystrybucji, Difin, Warszawa, 2014 2. Kempny D., Logistyczna obsługa klienta, PWE, Warszawa, 2001 3. Grzybowska K., Strategie zakupowe, Wydawnictwo Politechniki Poznańskiej, Poznań, 2011 4. Rutkowski K. (red.): Logistyka dystrybucji. Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2005 5. Christopher M., Strategia zarządzania dystrybucją, Agencja Wydawnicza Placet, Warszawa 1996 6. Coyle J., Bardi E., Langley J., Zarządzanie logistyczne, PWN, Warszawa, 2002 7. Christopher M., Peck H., Logistyka marketingowa, PWE, Warszawa, 2005 	
<p>Literatura uzupełniająca:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Christopher M., Strategia zarządzania dystrybucją, Agencja Wydawnicza Placet, Warszawa 1996 2. Zemke R., Jak zapewnić znakomitą obsługę klientów, Wolters Kluwer, Gliwice, 2000 	
Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta	
Czynność	Czas (godz.)
1. Udział w wykładach	15
2. Udział w ćwiczeniach	15
3. Konsultacje ćwiczeń	15
4. Przygotowanie do ćwiczeń	15
5. Przygotowanie do zaliczenia ćwiczeń	10
6. Zaliczenie wykładów	3
7. Omówienie wyników zaliczenia	2

Obciążenie pracą studenta		
forma aktywności	godzin	ECTS
Łączny nakład pracy	75	3
Zajęcia wymagające bezpośredniego kontaktu z nauczycielem	50	2
Zajęcia o charakterze praktycznym	15	1