|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Międzynarodowa Akademia Nauk Stosowanych w Łomży | | | | | | |
| Nazwa programu kształcenia  (kierunku) | Logistyka i inżynieria transportu | | Poziom i forma studiów Studia I stopnia stacjonarne | | | |
| Specjalność: | Menedżer produktu | | Ścieżka dyplomowania: | | | |
| Nazwa przedmiotu: | Logistyczna obsługa klienta | | Kod przedmiotu: LS07837 | | | |
| Rodzaj przedmiotu: 0) | kierunkowy | Semestr:VI | Punkty ECTS 1) 1 | | | |
| Liczba godzin w semestrze: | W - C-15 L- 0 P- 0 Ps- 0 K- 5 S- 5 | | | | | |
| Przedmioty wprowadzające | *Wpisz przedmioty lub "-"* - | | | | | |
| Założenia i cele przedmiotu: | Celem przedmiotu jest zapoznanie studentów z istotą, specyfiką oraz uwarunkowaniami obsługi klienta w przedsiębiorstwach branży logistycznej. Głównym założeniem przedmiotu jest ukazanie rangi i roli klienta w sektorze usług, w tym szczególnie w sektorze usług logistycznych. | | | | | |
| Forma zaliczenia | Zaliczenie pisemne w formie testu | | | | | |
| Treści programowe: | Klient jako główne wyzwanie współczesnego biznesu. Orientacja na klienta w logistyce - istota i uwarunkowania. Zasady obsługi klienta w sektorze usług logistycznych. Budowanie lojalności klienta w sektorze usług logistycznych. Zarządzanie relacjami z klientami w sektorze usług logistycznych - relacje B2B i B2C. Obsługa niezadowolonego klienta w branży usług logistycznych.  Pojęcie i znaczenie obsługi klienta w działalności przedsiębiorstwa.  Modele obsługi klienta w różnych branżach i sektorach.  Proces obsługi klienta: od identyfikacji potrzeb do realizacji zamówienia.  Techniki budowania relacji z klientem i zarządzania satysfakcją klienta.  Narzędzia komunikacji z klientem: tradycyjne i cyfrowe (np. chatboty, CRM).  Zarządzanie reklamacjami i rozwiązywanie konfliktów z klientami.  Rola obsługi klienta w handlu międzynarodowym.  Logistyka zwrotna jako element obsługi klienta.  Obsługa klienta w kontekście zrównoważonego rozwoju i ekologii (np. obieg zamknięty).  Innowacyjne technologie wspierające obsługę klienta: AI, IoT, blockchain.  Zeroemisyjne rozwiązania w obsłudze klienta – zarządzanie flotą dostawczą. | | | | | |
| Efekty kształcenia | *Zapisać minimum 4, maksimum 8 efektów kształcenia zachowując kolejność: wiedza-umiejętności-kompetencje.*  *Stosować czasowniki 2) z podanego niżej zbioru. Każdy efekt kształcenia musi być weryfikowalny.* | | | *Odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia 3)* | | |
| EK1 | wyjaśnia i właściwie interpretuje podstawy orientacji na klienta w biznesie | | | KL1\_W04, KL1\_U03, KL1\_K06 | | |
| EK2 | zna zasady obsługi klienta w sektorze usług logistycznych w relacjach  B2B oraz B2C | | | KL1\_W04, KL1\_U04 | | |
| EK3 | wybiera właściwe metody obsługi klienta w różnych sytuacjach biznesowych | | | KL1\_W04, KL1\_U04, KL1\_K06 | | |
| EK4 | zna zasady obsługi klienta niezadowolonego | | | KL1\_W04, KL1\_U04, KL1\_K06 | | |
| EK5 | wyjaśnia i dyskutuje na temat znaczenia lojalności klienta w branży logistycznej | | | KL1\_W04, KL1\_U03, KL1\_K06, KL1\_U22 | | |
| Bilans nakładu pracy studenta (w godzinach) | Udział w ćwiczeniach | | | | 15= | 5 |
| Udział w konsultacjach | | | | 5 | 5 |
|  | Przygotowanie do zaliczenia | | | | 5 | 5 |
|  |  | | | | RAZEM: 1) | 25h |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Wskaźniki ilościowe | Nakład pracy studenta związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela | | | 20 | ECTS 4,5) |
| 0,8 |
| Nakład pracy studenta związany z zajęciami o charakterze praktycznym | | | 15 | 0,5 |
| Literatura podstawowa: | 1. D. Kempny, Logistyczna obsługa klienta, PWE Warszawa 2001. 2. 2. J. Horovitz, Strategie obsługi klienta, PWE Warszawa, 2006. 3. Jak zapewnić znakomitą obsługę klientów, Oficyna a Wolters Kluwer business, 2012. | | | | |
| Literatura uzupełniająca | S. Hyken, Kult klienta: doskonała obsługa kluczem do sukcesu firmy, Oficyna a 2015. Wolters Kluwer business, Larry Fogli Ed., Customer service delivery research and best practices, B.m. : W ley J., 2006  Olejniczuk-Merta, A. Satysfakcja klienta w strategiach przedsiębiorstw, PWN, 2020.  Żurawik, B., Niestrój, R. Obsługa klienta – teoria i praktyka, Wolters Kluwer, 2021. Gołembska, E. (red.) Logistyka zwrotna i obsługa klienta w praktyce, PWN, 2022.  Łuczak, J. Zeroemisyjne dostawy i ich wpływ na obsługę klienta, Difin, 2023.  Nowicka-Skowron, M. Ekologistyka a obsługa klienta – teoria i praktyka, Poltext, 2021. Stajniak, M., Witkowski, J. Obsługa klienta w logistyce międzynarodowej, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, 2020.  Mazur-Wierzbicka, E. Zrównoważony rozwój w obsłudze klienta – ekologiczne podejście w biznesie, Uniwersytet Szczeciński, 2021.  Grzywacz, W. Nowoczesne technologie w obsłudze klienta – studia przypadków, Poltext, 2022. | | | | |
| nr efektu kształcenia | metoda weryfikacji efektu kształcenia | | | forma zajęć (jeśli jest więcej niż jedna), na której zachodzi  weryfikacja | |
| EK1 | test pisemny | | | Ćw | |
| EK2 | test pisemny | | | Ćw | |
| EK3 | test pisemny | | | Ćw | |
| EK4 | test pisemny | | | Ćw | |
| EK5 | test pisemny | | | Ćw | |
| Jednostka realizująca: | Wydział Rolniczo - Ekonomiczny | Osoby prowadzące: | *D*r Żuchowski Ireneusz | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ćwiczenia „Logistyczna obsługa klienta”** | | | | |
| Efekt | Ocena | | | |
| 2 | 3 | 4 | 5 |
| EK1 - wyjaśnia i właściwie interpretuje podstawy orientacji na klienta w biznesie. |  | Student zna podstawy orientacji na klienta. | Student zna podstawy orientacji na klienta. Student potrafi zinterpretować istotę orientacji marketingowej właściwą dla sektora usług logistycznych. | Student zna podstawy orientacji na klienta. Student potrafi zinterpretować istotę orientacji marketingowej właściwą dla sektora usług logistycznych. Student zna rynkowe konsekwencje filozofii opartej na potrzebach klienta w branży logistycznej. |
| EK2 - zna zasady obsługi klienta w sektorze usług logistycznych w relacjach B2B oraz B2C | Student zna rodzaje zasad obsługi klienta. | Student zna rodzaje zasad obsługi klienta. Student potrafi zinterpretować istotę zasad obsługi pod kątem wymagań i specyfiki sektora usług logistycznych. | Student zna rodzaje zasad obsługi klienta. Student potrafi  zinterpretować istotę zasad obsługi pod kątem wymagań i specyfiki sektora usług logistycznych. Student potrafi dopasować określone zasady dla określonych zdarzeń biznesowych. |
| EK3 - wybiera właściwe metody obsługi klienta w różnych sytuacjach biznesowych |  | Student zna metody obsługi klienta. | Student zna metody obsługi klienta.  Student rozumie zakres interpretacji poszczególnych metod w przedsiębiorstwach logistycznych. | Student zna metody obsługi klienta. Student rozumie zakres  interpretacji poszczególnych metod w przedsiębiorstwach logistycznych. Student potrafi dopasować określone metody obsługi dla określonych zdarzeń biznesowych. |
| EK4 - zna zasady  obsługi klienta niezadowolonego |  | Student zna rodzaje zasad obsługi klienta niezadowolonego. | Student zna rodzaje zasad obsługi klienta niezadowolonego. Student potrafi zinterpretować istotę zasad obsługi klienta niezadowolonego pod kątem wymagań i specyfiki sektora usług logistycznych. | Student zna rodzaje zasad obsługi klienta niezadowolonego. Student potrafi zinterpretować istotę zasad obsługi klienta niezadowolonego pod kątem wymagań i specyfiki sektora usług logistycznych. Student potrafi dopasować zasady obsługi klienta niezadowolonego dla określonych zdarzeń biznesowych. |
| EK5 - wyjaśnia i |  | Student zna korzyści wynikające z | Student zna korzyści wynikające z | Student zna korzyści wynikające z |
| dyskutuje na temat znaczenia lojalności klienta w branży logistycznej |  | lojalności klienta. | lojalności klienta. Student zna konsekwencje (nie)lojalności klienta dla przedsiębiorstw sektora usług logistycznych. | lojalności klienta. Student zna konsekwencje (nie)lojalności klienta dla przedsiębiorstw sektora usług logistycznych. Student potrafi dostosować określone metody budowania relacji długookresowych dla określonych zdarzeń biznesowych |

Jeżeli student spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz co najmniej 50 % efektów kształcenia wymaganych na ocenę dobrą wówczas uzyskuje ocenę dostateczny plus

Jeżeli student spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz co najmniej 50 % efektów kształcenia wymaganych na bardzo dobrą wówczas uzyskuje ocenę dobry plus