

Wpływ pandemii na rozwój sektora firm kurierskich

Wstęp.....3

Rozdział 1

Funkcjonowanie rynku usług kurierskich

1.1. Podstawy prawne funkcjonowania rynku kurierskiego.....4

1.2. Przesyłki kurierskie.....8

1.3. Przesyłki ekspresowe i paczkowe.....12

Rozdział 2

Specyfika rynku usług kurierskich

2.1. Rozwój firm kurierskich w Polsce.....16

2.2. Charakterystyka firm kurierskich w Polsce.....24

2.3. Aspekty logistyczne procesów kurierskich.....26

Rozdział 3

Analiza i ocena obsługi klienta branży KEP

3.1. Metodologia badawcza.....31

3.2. Ocena poziomu obsługi klienta – badania ankietowe.....32

3.3. Analiza wyników.....42

Podsumowanie.....46

Bibliografia.....49

Spis rysunków.....53

Spis wykresów.....54

Aneks.....55