

Projekt Smart logistik - moderní výuka logistiky, registrační číslo projektu CZ.1.07/1.5.00/34.0110  
 Příjemce: Střední odborná škola logistická a střední odborné učiliště Dalovice, Hlavní 114, 362 63 Dalovice

Autor materiálu: Ing. Jana Düringerová  
 Název materiálu: VY\_32\_INOVACE\_02.01\_LV\_Mira kvality služeb  
 Ročník: 2.  
 Vzdělávací oblast / téma: Logistika ve veřejné správě, logistika služeb  
 Datum (období) tvorby: 17.9.2012  
 Anotace: Materiál je určen pro žáky 2. ročníku. Dokument slouží jako podpůrný materiál k výkladu. K dokumentu je připojeno cvičení, kde žáci přiřazují jednotlivé služby do příslušných kategorií.

Materiál je určen k bezplatnému používání pro potřeby výuky a vzdělávání na všech typech škol a školských zařízení. Jakékoliv další používání podléhá autorskému zákonu.

Tento výukový materiál vznikl v rámci Operačního programu Vzdělání pro konkurenceschopnost.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Úvodní stránka



10 31-22:41



10 31-22:41

**Stupeň spolehlivosti dodávek**




počet splněných dodávek v termínu

$$Ss = \frac{\text{počet splněných dodávek v termínu}}{\text{počet všech dodávek}} \times 100 (\%)$$

10 31-22:41

**Stupeň úplnosti dodávek**



$$Sú = \frac{\text{zboží dodané}}{\text{zboží objednané}} \times 100 (\%)$$

10 31-22:41

**Přiměřená dodací lhůta**



Délka dodací lhůty je časový interval mezi příchodem objednávky do podniku a převzetím objednaného zboží zákazníkem.

10 31-22:41

### Předprodejní služby



Tyto služby závisí na strategii podniku v oblasti služeb, mohou ovlivnit spokojenost zákazníků i to, jak je podnik vnímán. Jsou nezávislé na běžném prodeji.

10 31-22:41

### Poprodejní služby

Jedná se o podporu produktu nebo služby po dodání zákazníkovi. Jsou často opomíjeny.

Je důležité si zákazníka udržet!



10 31-22:41

### Kvalita distribuce

Kvalita distribuce se projevuje minimálním počtem nesprávných zásilek, jejich nepoškozením, nechybějícími nebo nezpožděnými dodávkami k zásilkám apod.



10 31-22:41

### Poskytování informací

Poskytované informace zákazníkům se vztahují k místu, kde se zásilka na cestě právě nachází, k přesné době jejího dodání, přistavení vozidla k vykládce atd.



10 31-22:41

### CVIČENÍ: Pokuste se zařadit služby podle toho, kde předpokládáte, že se nacházejí.

| předprodejní služby           | prodejní služby                                    | poprodejní služby        |
|-------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------|
| opravy                        | substituce                                         | záruka                   |
| přesnost systému              | redistribuce                                       | instalace                |
| reklamační                    | informace o stavu objednávky                       | manažerské služby        |
| rovnoměrnost cyklu objednávky | pisemné prohlášení o politice zákaznického servisu | speciální řešení dodávek |
| náhrada produktu              | organizační struktura                              | pružnost systému         |

10 31-22:41

### ŘEŠENÍ:

| předprodejní služby                                | prodejní služby               | poprodejní služby |
|----------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|
| manažerské služby                                  | redistribuce                  | instalace         |
| pružnost systému                                   | substituce                    | záruka            |
| pisemné prohlášení o politice zákaznického servisu | informace o stavu objednávky  | opravy            |
| organizační struktura                              | speciální řešení dodávek      | reklamační        |
|                                                    | přesnost systému              |                   |
|                                                    | rovnoměrnost cyklu objednávky |                   |
|                                                    | náhrada produktu              |                   |

10 31-22:41

## Seznam použité literatury a pramenů:

1. SIXTA, Josef. Logistika: teorie a praxe. Vyd. 1. Brno: CP Books, 2005, 315 s. ISBN 80-251-0573-3
2. DRAHOTSKÝ, Ivo. Logistika, procesy a jejich řízení: teorie a praxe. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2003, 334 s. ISBN 80-722-6521-01.

Objekty, použité k vytvoření sešitu, jsou součástí SW  
Smart Notebook 11 – licence SOŠ logistická a SOU  
Dalovice, nebo pocházejí z veřejných knihoven  
obrázků (public domain) nebo jsou vlastní originální  
tvorbou autora.

Autor:  
Ing. Jana Düringerová  
SOŠ logistická a SOU Dalovice  
durerova@logistickaskola.cz  
září 2012

Závěrečná stránka