

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_02.16_LV_Služby zákazníkům
Ročník: 2.
Vzdělávací oblast / Logistika veřejné správy / Logistika služeb
téma:
Datum (období) 18. října 2013
tvorby:

Anotace: Materiál je určen pro žáky 2. ročníku. Žáci si pomocí teorie a úkolů upevňují znalosti z dané oblasti. Prezentace je doplněná o otázky, které mají působit aktivně na žáky, neboť se jedná o složitější látku. Žáci se seznámí s americkým a evropským pojetím služby a měli by rozeznat vývoj vztahu zákazník - dodavatel.

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 Vzdělávání pro konkurenceschopnost.

 evropský sociální fond v ČR  EVROPSKÁ UNIE  MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY  OP Vzdělávání pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Úvodní stránka

SLUŽBY ZÁKAZNÍKŮM

Logistika služeb
Ing. Jana Düringerová

12 15-13:01

- Úroveň logistického systému podniku je zákazníky vnímána prostřednictvím rozsahu a kvality poskytovaných služeb.
- Co se odehrává uvnitř logistického systému, jaké úsilí bylo vyvinuto, kolik změn bylo uskutečněno a jak velké částky proinvestovány, zákazníkům zůstane lhostejné, pokud sami nepocítí pozitivní změnu ve službách.
- Služby zákazníkům jsou tedy pro podnik a pro jeho logistický systém klíčovou oblastí.

12 15-13:04

Odborná literatura rozeznává tři základní pojetí služby :

- služba jako činnost
- služba jako míra dosažených výkonů
- služba jako filosofie řízení.

12 15-14:24

- Nabízet dobré služby zákazníkům prostřednictvím logistického řetězce znamená, že je prioritně správné zboží, v požadovaném množství na správném místě.
- Služby zákazníkům jsou považovány za důležitý faktor úspěšného podnikání.
- Služby můžeme měřit pomocí různých kritérií jako dodací cyklus, procento úspěšně vyřízených objednávek aj. Podnikatel, který poskytuje služby zákazníkům se snaží, aby byly poskytovány na patřičné úrovni a aby byly konkurence schopné.

12 15-14:34

OTÁZKA:

ZAMYSLETE SE A UVEĎTE PŘÍKLAD SLUŽBY U PODNIKU TYPU:

- » OBCHOD
- » PŘEPRAVCE
- » KADEŘNÍK
- » KNIHOVNA
- » LÉKAŘ



12 15-14:39

AMERICKÉ POJETÍ SLUŽBY

1. V ORGANIZAČNÍM KONTEXTU : soubor funkcí zařazených do konkrétního organizačního uspořádání.
2. JAKO ODRAZ OČEKÁVÁNÍ URČITÉ VÝKONNOSTI: služby jsou definovány procentem zakázek, které jsou vyřízeny v určité lhůtě.
3. JAKO HODNOTOTVORNÝ PROCES: na služby se pohlíží jako na proces směny, který se uskutečňuje nákladově efektivním způsobem.

12 15-14:45

VÝVOJ VZTAHU DODAVATEL - ZÁKAZNÍK

- zatímco v 70. letech 20. století služby zákazníkům měly charakter reakce na přání zákazníků, v 80. letech šlo o vstřícné manažerské aktivity
- očekávání v oblasti služeb zákazníkům se vyvíjí směrem k určitému rozpětí přijatelných výkonů
- při zajišťování účinných a efektivních služeb zákazníkům se do centra pozornosti dostaly informace
- významná část změn v logistických systémech vychází z aktivity spíše kupujících než prodávajících
- v logistickém systému převažuje smluvní orientace nad orientací na jednotlivé transakce

12 15-14:55

OTÁZKA:

ZAMYSLETE SE A ZKUSTE POROVNAT AMERICKÉ POJETÍ SLUŽBY SE ZÁKLADNÍM POJETÍM SLUŽBY.



12 15-14:39

EVROPSKÉ POJETÍ SLUŽBY

1. SPOLEHLIVOST DODÁVEK
2. ÚPLNOST DODÁVEK
3. PŘÍMĚŘENÉ DODACÍ LHŮTY
4. POSKYTOVÁNÍ PŘEDPRODEJNÍCH, POPRODEJNÍCH SLUŽEB
5. KVALITA A DISTRIBUCE
6. POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

12 15-14:45

Kvalita distribuce se projevuje minimálním počtem nesprávných zásilek, jejich nepoškozením, nechybějícími nebo nezpožděnými doklady k zásilkám. Poskytované informace zákazníkům se vztahují k místu, kde se zásilka na cestě právě nachází, k přesné době jejího dodání.

- Rozdíl v úrovni preference této složky služeb zákazníkům mezi severoamerickými a západoevropskými zákazníky svědčí o zpoždění Evropy za USA v oblasti informačních technologií.

12 15-15:01

OTÁZKA:

ČÍM SI MYSLÍTE, ŽE JE ZPŮSOBENO ZPOŽDĚNÍ INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ V EVROPĚ OPROTI USA?



12 15-14:39

Seznam použité literatury a pramenů:

1. BC. ZAHRAVNÍČKOVÁ, Iva. STUDIE LOGISTICKÝCH SLUŽEB V OBCHODĚ. Brno, 2007. Diplomová práce. VUT v Brně. Vedoucí práce prof. Ing. MARIE JUROVÁ, CSc.
2. SIXTA, Josef. Logistika: teorie a praxe. Vyd. 1. Brno: CP Books, 2005, 315 s. ISBN 80-251-0573-3.

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
říjen 2013

Závěrečná stránka