

Код та назва дисципліни українською мовою/ Назва дисципліни англійською мовою	1-D5-2-02 Організація клієнтського сервісу в логістиці / Customer Service Management in Logistics
Рекомендується для галузі знань (спеціальності, освітньої програми)	
Кафедра	маркетингу та логістики
П.І.П. НПП (за можливості)	-
Рівень ВО	перший (бакалаврський)
Курс (на якому буде викладатись)	2
Мова викладання	українська
Пререквізити (передумови вивчення дисципліни)	Основи маркетингу, ділові комунікації
Чому це цікаво/треба вивчати	Дисципліна дозволяє сформувати навички управління клієнтським досвідом у логістиці, підвищення якості обслуговування та побудови довгострокових відносин із замовниками.
Перелік тем з дисципліни	Сутність клієнтського сервісу. Стандарти обслуговування. Управління зверненнями клієнтів. Логістичний сервіс. Оцінювання задоволеності споживачів. CRM-системи. Робота зі скаргами та претензіями.
Як можна користуватися набутими знаннями і уміннями (компетентності)	Розроблення стандартів сервісу, управління взаємодією з клієнтами, підвищення лояльності споживачів та контролю якості логістичних послуг.
Очікувані результати навчання	Здатність організовувати ефективний клієнтський сервіс, аналізувати рівень задоволеності клієнтів та впроваджувати заходи щодо покращення обслуговування.
Інформаційне забезпечення	Мультимедійне обладнання, CRM-платформи
Види навчальних занять	Лекції, практичні заняття
Вид семестрового контролю	диференційований залік
Максимальна кількість здобувачів	Не обмежена

Декан факультету _____ *Тетяна ГРИНЬКО*