

Joanna DYCZKOWSKA \*

## **KLIENT NA RYNKU USŁUG TSL**

**ZARYS TREŚCI:** W REFERACIE SĄ PRZEDSTAWIONE DWIE GRUPY KLIENTÓW – INSTYTUCJONALNYCH I INDYWIDUALNYCH NABYWAJĄCYCH USŁUGĘ Z OBSZARU TSL (TRANSPORT – SPEDYCJA – LOGISTYKA), JEST RÓWNIEŻ MOWA O ZNACZENIU OBSŁUGI KLIENTA PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWA ZE SZCZEGÓLNYM UWZGLĘDNIENIEM CZYNNIKA LOGISTYKI. PODJĘTA ZOSTAŁA ANALIZA – JAKIE CZYNNIKI DECYDUJĄ O WYBORZE FIRMY SPEDYCYJNEJ LUB KURIERSKIEJ I JAK KLIENCI OCENIAJĄ PRZEDSIĘBIORSTWA DOSTARCZAJĄCE USŁUGĘ PRZEWOZU ORAZ DOSTARCZENIA PRZESYŁKI.

*Słowa kluczowe:* klient instytucjonalny, klient indywidualny, rynek usług, outsourcing, logistyka.

## ***THE CUSTOMER ON THE TSL SERVICE MARKET***

The paper presents two customers group-individual and institutional, which buy Transport – Spedition – Logistics service. The customer service matter about quality and his competition on the market, but customers decide about the logistics service, thing about prime quality, time of delivery logistics customer services. The paper present the scientific research – what decide about choice logistics firm and how customers value spedition service and their satisfaction.

---

\* dr Joanna Dyczkowska, Zakład Marketingu, Instytut Ekonomii i Zarządzania, Politechnika Koszalińska

Keywords: individual customers, institutional customer, the service market, outsourcing, the logistics.