

Dịch vụ khách hàng: Theo góc độ Logistics, là những hoạt động có thể của công ty nhằm giúp quy trình các đơn đặt hàng của khách hàng, những hoạt động đó có thể là: lập bảng chiêng trình, làm thủ tục hải quan xuất lý, truy xuất đơn hàng, giúp quy trình các khiếu nại, . . . Theo góc độ Marketing, dịch vụ khách hàng là các hoạt động nhằm tạo ra giá trị gia tăng cho sản phẩm, hoặc dịch vụ trao đổi nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng một cách cao nhất. Dịch vụ khách hàng dù không phải là nội dung của logistics, nhưng nó là yếu tố quan trọng không thể thiếu để giúp tối ưu hóa hoạt động logistics.

Ví dụ: hệ thống siêu thị Coop Mart với các loại hình khách hàng thân thiết, khách hàng thành viên. Với hình thức này bên sản phẩm tích lũy điểm dựa trên doanh số các lần mua hàng, và khi đạt đến số điểm quy định, bên sản phẩm có thể tặng phiếu mua hàng, hoặc bên sản phẩm có thể tặng gói quà miễn phí, giao hàng tận nhà, . . . Trong các tập đoàn lớn của nước ngoài, dịch vụ khách hàng không chỉ áp dụng cho khách hàng của công ty mà còn áp dụng cho các bộ phận, phòng ban trong công ty với nhau, việc đánh giá nhân viên sản phẩm trên dịch vụ mà bộ phận đó, phòng ban đó cung cấp cho các phòng ban khác có nhanh chóng, hiệu quả và kịp thời không.