

物流客户服务



[物流客户服务 下载链接1](#)

著者:杨穗萍

出版者:机械工业

出版时间:2007-5

装帧:

isbn:9787111213529

《中等职业教育物流专业规划教材 · 物流客户服务》以现代物流客户服务的理念为指导

、以综合知识模块组成能力知识点集群的模式来搭建《中等职业教育物流专业规划教材·物流客户服务》的架构体系，着重对现代物流客户服务的基本知识和理论、物流客户服务的概况、物流客户服务的主要内容和特征、物流客户服务的策略、物流客户服务的技巧、物流客户服务与关系管理以及物流客户的信息服务等一系列问题作了系统、扼要的阐述和介绍。书中的每个综合知识模块后面都配有理论训练和实践训练，便于学生理解和掌握所学的知识要点、提高分析和解决问题的能力，力图为中职学生学习和掌握物流客户服务的基础知识和实际操作技能提供理论和实践指导。

作者介绍:

目录: 第一单元 物流客户服务与物流产品

综合知识模块一 物流客户与物流客户服务

综合知识模块二 物流客户服务的内容和特点

综合知识模块三 物流客户服务的核心——订单服务

综合知识模块四 物流客户服务战略的确定与选择

第二单元 提高物流客户满意度的方法

综合知识模块一 物流客户满意度

综合知识模块二 物流客户满意度测评

综合知识模块三 提高物流客户满意度的技巧

第三单元 物流客户关系的维护与发展

综合知识模块一 物流客户关系管理概述

综合知识模块二 物流业务的导向——物流客户

综合知识模块三 物流客户服务中心

第四单元 物流客户服务水平的确立与绩效评价

综合知识模块一 物流客户服务水平的确立

综合知识模块二 物流客户服务绩效的评价

综合知识模块三 物流客户服务质量管理

第五单元 物流基本业务活动中的客户服务

综合知识模块一 物流储存业务中的客户服务

综合知识模块二 物流运输业务中的客户服务

综合知识模块三 物流配送业务中的客户服务

综合知识模块四 流通加工业务中的客户服务

第六单元 物流客户服务市场分析与营销服务

综合知识模块一 物流服务市场分析

综合知识模块二 物流企业营销服务

第七单元 物流企业信息服务

综合知识模块一 物流企业信息服务概述

综合知识模块二 物流新技术服务

综合知识模块三 电子商务中的物流客户服务

附录

附录a 部分物流企业客户服务评估表

参考文献

• • • • • (收起)

[物流客户服务 下载链接1](#)

标签

学习充电提高

评论

[物流客户服务 下载链接1](#)

书评

[物流客户服务 下载链接1](#)