

快递人员业务实操速查手册



[快递人员业务实操速查手册_下载链接1](#)

著者:梁华

出版者:人民邮电

出版时间:2010-4

装帧:

isbn:9787115223999

《快递人员业务实操速查手册(图解版)》是一本帮助快递人员顺利开展业务的速查手册

，内容简洁、全面，图文丰富、新颖，便于快递人员随身携带、轻松学习。《快递人员业务实操速查手册(图解版)》从快递业务具体操作出发，通过197张图，系统介绍了快件揽收、快件处理、快件派送、客户管理、质量管理和培训指导六大快递业务核心事项，为快递业务操作的各个方面提供了可参照执行的工作标准和工作规范。

《快递人员业务实操速查手册(图解版)》适合快递业务人员、快件处理人员、快递客服人员、快递质量管理人员和快递培训人员及快递行业其他相关人员阅读使用。

作者介绍:

目录: 第1章 快递人员具体要做的6项工作 1.1 快递人员应该做什么 1.1.1 收件 1.1.1.1 快件收寄 1.1.1.2 快件收验 1.1.1.3 收件后续处理 1.1.2 快件处理 1.1.2.1 快件处理前的准备工作 1.1.2.2 快件接收 1.1.2.3 快件分拣 1.1.2.4 快件封发 1.1.2.5 快件装车发运 1.1.3 快件派送 1.1.3.1 派送前准备 1.1.3.2 派送服务 1.1.3.3 后续处理 1.1.4 客户管理 1.1.4.1 市场开发 1.1.4.2 客户服务 1.1.4.3 客户信息管理 1.1.5 快递业务质量管理与培训指导 1.1.5.1 快递业务质量管理 1.1.5.2 快递业务培训指导 1.2 快递人员应具备的知识 1.2.1 快递专业相关知识 1.2.1.1 国内快递业务知识 1.2.1.2 国际及我国港澳台地区快递业务知识 1.2.1.3 支票相关基本知识 1.2.1.4 度量衡工具应用知识 1.2.1.5 货币鉴别知识 1.2.2 快递服务礼仪知识 1.2.2.1 服务一般礼仪 1.2.2.2 仪容仪表礼仪 1.2.2.3 服务行为礼仪 1.2.2.4 电话沟通礼仪 1.2.3 条码技术相关知识 1.2.3.1 条码技术知识 1.2.3.2 条码扫描操作 1.2.4 快件安全相关知识 1.2.4.1 快件安全知识 1.2.4.2 信息安全知识 1.2.4.3 劳动保护知识 1.2.5 快递业务法律法规知识 1.2.5.1 相关法律法规 1.2.5.2 快递服务标准介绍 1.2.6 地理与百家姓知识
第2章 收件
第3章 快件处理
第4章 快件派送
第5章 客户管理
第6章 快递业务质量管理与培训指导
· · · · · (收起)

[快递人员业务实操速查手册 下载链接1](#)

标签

文学

评论

[快递人员业务实操速查手册 下载链接1](#)

书评

[快递人员业务实操速查手册 下载链接1](#)