

<<物流客户服务管理>>

图书基本信息

书名：<<物流客户服务管理>>

13位ISBN编号：9787564033231

10位ISBN编号：7564033231

出版时间：2010-7

出版时间：北京理工大学出版社

作者：谢雪梅 编

页数：118

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<物流客户服务管理>>

内容概要

本书共六章，包括第一章物流客户服务概述；第二章基本业务活动中的客户服务；第三章物流客户信息归类整理与评价；第四章提高物流客户满意度的方法；第五章物流大客户管理；第六章物流客户服务水平的确立与绩效评价。

本书内容言简意赅，通俗易懂，结构合理。

本书适用于中等职业教育物流管理类学生使用，同时也适用于相关机构部门培训使用。

<<物流客户服务管理>>

书籍目录

第一章 物流客户服务概述 第一节 物流客户服务基本常识 第二节 物流客户服务主要工作岗位
第二章 基本业务活动中的客户服务 第一节 物流仓储业务中的客户服务规范 第二节 物流运输业务中的客户服务规范 第三节 物流配送业务中的客户服务规范
第三章 物流客户信息归类整理与评价 第一节 物流客户信息概述 第二节 物流客户信息收集 第三节 信息归类整理 第四节 物流客户信息分类管理
第四章 提高物流客户满意度的方法 第一节 物流客户满意度 第二节 物流客户满意度测评 第三节 提高物流客户满意度的技巧
第五章 物流大客户管理 第一节 大客户管理工作 第二节 物流大客户俱乐部管理 第三节 物流投标管理 第四节 物流合同管理 第五节 物流大客户个性化服务方案管理
第六章 物流客户服务水平的确立与绩效评价 第一节 物流客户服务水平的确立 第二节 物流客户服务绩效的评价 第三节 物流客户服务质量管理

<<物流客户服务管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>