

<<物流客户服务与管理>>

图书基本信息

书名：<<物流客户服务与管理>>

13位ISBN编号：9787564206703

10位ISBN编号：7564206705

出版时间：2010-1

出版时间：上海财经大学出版社有限公司

作者：马靖莲 编

页数：238

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>

## <<物流客户服务与管理>>

### 前言

近几年来，国内物流业迅猛发展，物流现代化的重要性得以认识，人才培养的重要性和紧迫性也随之凸显出来。

发展现代物流业需要大量优秀的人才来支持，而当前物流人才特别是物流操作人才紧缺。

高职院校物流管理专业正是为适应市场经济和现代化建设的需求，为物流企业培养掌握现代物流管理专门知识，具备在生产、流通和服务等领域中从事采购、仓储管理、配送管理、运输管理、生产物流管理、国际物流、物流信息管理等工作的高等技术应用型人才。

教材建设是搞好高职物流管理专业建设和教学改革、构建高职物流技能人才培养模式的重要组成部分。

物流管理是一个实践性和操作性很强的专业，企业对物流管理人才知识结构和能力的要求在不断提高，但目前许多高校物流管理专业课程设置没有及时更新，教材和授课内容与企业实际应用之间存在一定程度的脱节，课程偏重于物流基本理论的解释和分析，缺乏对企业物流管理案例的分析，更缺乏实践性、操作性教学环节，导致部分课程实用性较差。

因此，教材建设是物流专业人才培养迫在眉睫的大事，上海邦德职业技术学院牵头组织有关高职院校编写的“高职物流管理专业技能型人才培养培训系列教材”正是应这种需求而产生的。

这是推动高职高专物流管理专业教育、培养校企合作物流技能应用人才的一项基础性工作，很有意义。

多年来，上海邦德职业技术学院物流管理专业的教学团队，在借鉴国内外知名院校先进教学经验，特别是和国内知名的民营物流企业远成集团有限公司开展校企合作、联手共建的基础上，经过几年的教学实践，逐步总结出一整套行之有效的物流教学方法，并形成了相对系统完整的物流管理专业的教学体系。

最近，上海邦德职业技术学院物流管理专业被上海市教委批准为教育高地。

## <<物流客户服务与管理>>

### 内容概要

物流业是融合运输业、仓储业、货代业和信息业等的复合型服务产业，是国民经济的重要组成部分，涉及领域广，吸纳就业人数多，促进生产、拉动消费作用大。在促进产业结构调整、转变经济增长方式和增强国民经济竞争力等方面发挥着重要作用。国务院在2009年2月召开的常务会议上，审议并原则通过物流业振兴计划，强调必须加快发展现代物流，建立现代物流服务体系，以物流服务促进其他产业发展。

现代物流企业所生产的产品是服务产品，因此，物流客户服务在现代物流的快速发展中具有举足轻重的地位。

健全的物流客户服务程序，是建立企业和客户之间长期业务往来的保障；完善的物流客户服务程序，能使企业不断吸引和开拓新市场。

特别是在信息瞬息万变的电子时代，新型的电子商务环境下的物流客户服务，考验着企业管理者的应变能力和员工的服务水平。

因此，迫切需要大量的专业人才来规范物流客户服务的运转，急客户之所急，想客户之所想。

本教材主要面向实践型本科和高等职业技术学校的物流管理及相关专业的学生，也适合各层次职业培训、物流从业人员作为教学与学习参考用书。

## &lt;&lt;物流客户服务与管理&gt;&gt;

## 书籍目录

总序 前言 第一章 物流客户服务概述? 第一节 客户与服务? 第二节 物流客户服务? 第三节 物流客户服务管理?? 第二章 物流客户服务对象分析? 第一节 物流客户的特征? 第二节 物流客户满意的特性? 第三节 开拓物流客户的途径?? 第三章 物流客户信息管理? 第一节 物流客户信息概述? 第二节 物流客户信息的收集? 第三节 物流客户信息收集方法? 第四节 物流客户信息的整理? 第五节 物流客户数据库?? 第四章 物流客户服务的内容? 第一节 物流运输客户服务? 第二节 物流仓储客户服务? 第三节 物流配送客户服务?? 第五章 物流客户服务战略? 第一节 物流客户服务战略概述? 第二节 物流客户服务标准? 第三节 有效客户服务战略的阻碍因素? 第四节 建立物流客户服务战略?? 第六章 物流客户关系管理及物流客户满意度? 第一节 客户关系管理概论? 第二节 物流客户关系管理? 第三节 物流客户满意及满意度? 第四节 物流客户满意度评价?? 第七章 物流客户服务质量管理? 第一节 物流客户服务质量概述? 第二节 物流客户服务质量管理基本程序? 第三节 物流客户服务质量体系? 第四节 物流客户服务绩效评价? 第五节 提高物流客户服务质量的措施?? 第八章 物流客户投诉处理? 第一节 客户投诉? 第二节 物流客户投诉体系? 第三节 物流客户投诉处理技巧? 第四节 完善物流售后服务体系?? 第九章 电子商务下的物流客户服务? 第一节 电子商务环境? 第二节 电子商务与物流的关系? 第三节 电子商务下物流客户服务的内容?? 第十章 物流客户服务人员管理及操作实务? 第一节 物流服务人员的构成? 第二节 物流服务人员的管理? 第三节 物流客户服务岗位操作流程? 参考文献

## &lt;&lt;物流客户服务与管理&gt;&gt;

## 章节摘录

完成周期时间与客户存货投资之间的这种关系居于以时间为基础的物流安排之首。在某些紧急情况下，供应商会通过当地仓库进行特别递送，或者通过通宵运行的高度可靠的运输企业在几小时内完成所要求的递送服务。这种业务关系通常是按照客户的具体要求，围绕着能促进物流作业效率所期望的完成周期形成的。换句话说，并不是所有的客户都需要或希望最大限度地加速，因为这种超速的物流服务一般情况下都会增加客户企业的物流作业成本或提高物流服务的价格。

## (2) 一致性。

所谓的一致性，是指必须随时按照递送承诺加以履行的处理能力。

不要把一致性直接解释为客户额外需要的安全储备，以防有可能发生的递送延迟。

可得性与一旦需要就可以进行产品装运的存货有关，完成周期的速度则与持续地按时递送特定订货所必需的作业能力有关。

由此可见，一致性问题物流服务的最基本问题。

## (3) 灵活性。

作业的灵活性是指处理异常的客户服务需求的能力，厂商的物流服务能力直接关系到在始料不及的环境下如何妥善处理问题。

需要厂商灵活作业的典型事件有：修改基本服务安排；支持独特的销售方案和营销方案；新产品引入；产品逐步停产；供给中断；产品回收；特殊市场的定制或客户的服务层次；在物流系统中履行产品的修订或定制，如定价、组合和包装。

物流服务的优势在于灵活的能力，厂商的整体物流服务能力取决于在适当满足关键客户的需求时所拥有的“随机应变”的能力。

## (4) 故障与恢复。

故障是指可能发生的物流表现的失败，如产品损坏、分类不正确、货单不精确等。

当这类故障发生时，企业的表现可以从需要多长时间恢复来考察。

企业应通过合理的论证来承担这种应付异常情况的义务，企业要有能力预测服务过程中可能发生的故障或服务中断，并有适当的应急计划来完成恢复任务。

当实际的服务故障发生时，客户服务方案中的应急计划还应包括对客户期望恢复的确认以及衡量服务一致性的方法。

## 3. 可靠性 物流服务的质量与物流服务的可靠性密切相关。

物流活动中最基本的问题就是如何实现已计划的存货可得性及作业完成能力。

除了服务标准外，质量上的一致性涉及能否并乐意迅速提供有关物流作业和客户订货状况的精确信息。

越来越多的客户表示，有关订货内容和时间的事前信息与完美订货的履行相比更加重要。

厂商有无提供精确信息的能力是衡量其客户服务能力最重要的一个方面。

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>