

<<物流客户服务>>

图书基本信息

书名：<<物流客户服务>>

13位ISBN编号：9787030311276

10位ISBN编号：7030311272

出版时间：2011-7

出版时间：科学出版社

作者：庄敏

页数：165

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>>

### 内容概要

《物流客户服务》(作者庄敏)是中等职业学校物流专业的专业课教材,本着“坚持以服务为宗旨、以就业为导向,全面培养学生的综合素质和职业能力,提高其就业创业能力”的精神,从当今职业岗位需要和学生实际情况出发,全面介绍了现代物流客户服务的基础知识和基本技能。

《物流客户服务》共分8个单元,主要内容包括物流客户服务概述、物流客户信息管理、物流客户服务内容、物流客户关系管理、物流客户服务质量、物流客户满意度评价、物流客户投诉处理、电子商务与物流客户服务。

本教材内容充实新颖,理论联系实际,案例生动活泼,特色鲜明,富有创新精神,特别适合当今中等职业学校使用。

《物流客户服务》可作为中等职业学校物流专业的专业课教材,也可作为物流专业人员的岗位培训教材,还可作为物流从业人员的参考书。

## <<物流客户服务>>

### 书籍目录

#### 单元1 物流客户服务概述

- 1.1 客户服务
- 1.2 物流客户服务
- 1.3 物流客户服务的内容
- 小结
- 练习题

#### 单元2 物流客户信息管理

- 2.1 物流客户信息概述
- 2.2 物流客户信息的收集
- 2.3 物流客户信息的整理
- 小结
- 练习题

#### 单元3 物流客户服务内容

- 3.1 物流仓储客户服务
- 3.2 物流运输客户服务
- 3.3 物流配送客户服务
- 3.4 物流流通加工客户服务
- 小结
- 练习题

#### 单元4 物流客户关系管理

- 4.1 客户关系管理
- 4.2 物流客户关系管理
- 4.3 物流客户关系的开发与巩固
- 小结
- 练习题

#### 单元5 物流客户服务质量

- 5.1 物流客户服务质量概述
- 5.2 物流客户服务质量体系
- 5.3 物流客户服务质量管理的基本过程
- 5.4 物流客户服务绩效评价
- 小结
- 练习题

#### 单元6 物流客户满意度评价

- 6.1 物流客户满意
- 6.2 物流客户满意度
- 6.3 物流客户满意度评价
- 小结
- 练习题

#### 单元7 物流客户投诉处理

#### 单元8 电子商务与物流客户服务

#### 参考文献

编辑推荐

《中职中专物流服务与管理专业系列教材：物流客户服务》从现代社会职业岗位的需要和学生的实际出发，以培养职业能力为核心，主要围绕专业技能的形成，介绍了基本的物流客户服务知识与技能。

为了使基础理论学习和专业技能训练更好的结合，增强职业技能训练的针对性和趣味性，本书增加了大量的物流实例、课堂实训、课外实践、阅读材料等，充分体现了“以全面素质为基础，以就业为导向，以能力为本位，以学生为主体”的职业教育教学理念。

书中对于物流客户服务的知识与技能基本上采用了通行的观点，不作学术上的探究，力求做到简明、通俗和实用，既便于课堂教学，又便于学生自学及广大初学者阅读。

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>