

<<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：9787114056215

10位ISBN编号：7114056214

出版时间：2005-7

出版时间：人民交通出版社

作者：石小平

页数：179

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

本书是教育部职业教育与成人教育司推荐教材，由交通职业教育教学指导委员会交通运输管理学科委员会组织编写。

全书共9章，内容包括：物流客户服务概述、物流客户服务战略、物流客户服务管理、物流客户服务的对象分析、物流客户服务系统设计管理、物流客户服务质量管理、物流服务经营与客户物流运作方案设计管理、物流客户关系管理和案例。

本书是三年制中职现代物流管理与电子商务专业教学用书，也可作为物流从业人员的学习参考书。

<<物流客户服务>>

书籍目录

第一章 物流客户服务概述 第一节 物流服务的概念 第二节 物流服务的特点 第三节 物流服务绩效评价 第四节 物流企业识别系统CIS 复习思考题第二章 物流客户服务战略 第一节 物流客户服务战略分析 第二节 物流客户服务的环境分析 第三节 物流客户服务战略的制定 复习思考题第三章 物流客户服务管理 第一节 物流服务流程 第二节 服务业务流程式优化与流程再造 第三节 物流客户服务的促销策略 第四节 物流市场分析及物流服务目标市场 第五节 物流服务产品设计 复习思考题第四章 物流客户服务的对象分析 第一节 客户与客户服务理念 第二节 物流客户分析 第三节 客户关系管理 第四节 提高顾客满意度 复习思考题第五章 物流客户服务系统设计管理 第一节 客户服务系统设计的基本程序 第二节 物流服务作业系统岗位实务 复习思考题第六章 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 物流客户服务质量的基本属性 第三节 物流客户服务质量评估 第四节 客户服务质量管理基本程序 复习思考题第七章 物流服务经营与客户物流运作方案设计管理 第一节 物流服务经营 第二节 客户物流运作方案设计管理 复习思考题第八章 物流客户关系管理 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 物流客户服务中心在客户关系管理中的作用 第四节 物流公司客户关系管理系统的建立与实施 复习思考题第九章 案例 案例1 “美国经济主干架”——UPS的特色物流服务、企业形象和人员管理 案例2 杜邦公司物流服务工作的目的、目标体系及综合物流管理 案例3 湖北神龙——管理信息集成绝不是简单的数量叠加 案例4 海尔成功运用SAP技术建设物流信息系统参考文献

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>