

<<物流客户心理学>>

图书基本信息

书名：<<物流客户心理学>>

13位ISBN编号：9787504730381

10位ISBN编号：7504730386

出版时间：2009-3

出版时间：中国物资

作者：周爱国//卢发翠

页数：224

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>

<<物流客户心理学>>

前言

拓展客户难，维持客户更难，经济越是不景气，客户资源就越是稀缺，于是客户关系管理越来越风靡。

当今是一个客户革命的时代，客户凌驾于各路商家之上成了指点江山的上帝。他们拥有选择的权力，任随自己的意愿和好恶在目不暇接、铺天盖地的产品或服务面前左挑右选；他们决定企业的销售，决定企业的生产，甚至决定企业组织的设计。

一言以蔽之，客户几乎决定一切！

这对于任何企业包括成长中的物流企业在内，面对纷纷抢滩中国的跨国企业，面对越来越挑剔的客户，能否拥有一支一流的客户服务团队和提供优秀的客户服务是企业生存或覆灭的关键。

但是，我们对物流客户服务管理的探索才刚刚起步，物流客户服务人员的客服意识和能力亟待提升，很多物流企业的客户服务中心往往只是一个被动地接受投诉的地方。

从这个意义上讲，提高物流客户服务人员的服务意识，加强物流客户服务队伍素质技能的培训是物流企业面临的一个十分重要的课题。

正是在这样的背景下，由周爱国先生担任丛书主编的，面向中、高等职业教育的物流客户服务与管理系列规划教材《物流客户拓展实务》、《物流大客户管理》、《物流客户关系管理实务》、《物流客户投诉与危机处理》、《物流客户心理学》等，即将由中国物资出版社正式出版，这对完善我国物流理论体系，填补物流客户服务专业教材的空白，培养高质量的物流客户服务人才将具有极大的推动作用！

我作为中国物流与采购联合会的副会长，应作者和出版社之邀，很乐意为本套教材的出版写几句话，以示支持！

本套物流客户服务与管理系列规划教材是在借鉴并大胆引入德国职业教育“行动导向法”（以培养学生职业行动能力为导向，重在提升学生专业能力、社会交往能力和自主能力的教学方法）成功经验的基础上，结合我国物流职业教育发展的现状和物流企业的实际，经过一年多的精心准备和反复酝酿编写而成的。

<<物流客户心理学>>

内容概要

《物流客户心理学》以能力本位为主，坚持知识、能力、素质协调发展；依据物流客户服务职业能力需求，坚持模拟实训与实战操作并重；围绕物流客户服务岗位业务流程，以知识够用、实用为原则；以服务职校生，提高其基本执业能力为编写思想；以培养具有现代客户服务理念、物流营销与客户服务技能的初中级客户服务人员为目标；采取了灵活多样的编写体例。

<<物流客户心理学>>

书籍目录

第1单元 导论第1模块 物流客户和客户心理学概述第2模块 物流客户心理学的产生与发展第2单元
物流客户的心理认知与分析第1模块 物流客户消费心理认知第2模块 影响物流客户消费心理的因
素第3单元 物流客户购买行为分析第1模块 物流客户购买行为理论与模式第2模块 物流客户购买决
策第4单元 物流客户谈判心理与风格第1模块 物流谈判心理分析第2模块 中国各地物流客户谈判风
格及应对策略第3模块 不同国家(地区)物流客户的谈判风格及应对策略第5单元 应对不同物流客户
的策略第1模块 应对不同物流客户的策略第2模块 物流客户异议的处理第6单元 与物流客户交往的
礼仪第1模块 人际交往的基本礼仪第2模块 与物流客户交往的礼仪参考文献

章节摘录

2. 有利于消除物流客户的抵触心理 物流客户服务人员向客户推销物流产品或服务的过程，实际上就是双方心理较量的过程。

在这场较量中，物流客户服务人员面对的最首要难题就是如何消除物流客户的抵触心理，使客户放下防备，让双方在一个平等的位置上进行交流。

这就要求物流客户服务人员不但是营销高手，同时也是一位心理学家。

在正式销售之前，物流客户服务人员要了解客户产生抵触心理的原因，然后才采取措施以获得客户信任，有效地接近物流客户，最后成功地说服客户，顺利成交。

3. 有利于激发物流客户的购买欲望并引导购买 大多数客户对最后付诸购买的行动都要进行理性的分析和冷静思考。

这时物流客户服务人员的当务之急就是顺势激发客户的购买欲望，以帮助客户下定购买的决心。

若物流客户服务人员能对物流产品或服务进行完美的示范和成功的展示，将产品或服务的优势淋漓尽致地表现出来，就能引起物流客户的注意和兴趣，并将兴趣转化为物流客户的购买欲望。

物流客户的最终购买决定，是其在社会生活实践中所形成的各种稳定的具有一定倾向性的心理特征、状态、属性的总和作用的结果。

最终购买决定的形成包括心理过程和心理结构两部分，心理过程主要是指认识过程、情感过程和意志过程。

心理结构则包括心理倾向和心理物性；心理倾向包括需要、动机、兴趣、理想、观念和信念；心理特性则包括气质、性格和能力。

物流客户服务人员若能根据这些因素，掌握引导客户购买的技巧，就能成功引导客户进行购买。

<<物流客户心理学>>

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>