

<<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：9787564309138

10位ISBN编号：756430913X

出版时间：2010-9

出版时间：西南交通大学出版社

作者：王敏晰，李新，王海民 主编

页数：167

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

本书以物流客户服务全过程中的服务管理与技巧等内容为重点，对物流客户服务的基本理论进行了系统、全面的阐述。

全书共分九章，内容包括：物流客户服务概述、物流客户服务战略、物流客户服务系统设计、物流客户服务质量管理、物流客户满意度评价、物流客户关系管理、电子商务与物流客户服务、物流客户服务沟通管理、物流客户投诉管理。

本书内容丰富、通俗易懂，引用了大量真实、生动的案例，便于读者阅读、理解和借鉴。

本书是高等学校本科学生和高职高专学校学生物流与电子商务专业课教材，也可作为相关专业人员的培训用书或读者自学用书。

<<物流客户服务>>

书籍目录

第1章 物流客户服务概述 1.1 客户与服务 1.2 客户服务理念分析 1.3 物流客户服务概述第2章 物流客户服务战略 2.1 物流客户服务战略策划 2.2 物流客户服务市场定位 2.3 物流客户服务战略制定第3章 物流客户服务系统设计 3.1 物流客户服务系统设计概述 3.2 物流客户服务系统设计的程序第4章 物流客户服务质量管理 4.1 物流客户服务质量概述 4.2 物流客户服务质量管理程序 4.3 物流客户服务的绩效评价与激励措施第5章 物流客户满意度评价 5.1 物流客户满意度分析 5.2 提高物流客户满意度的方法 5.3 物流客户满意度评价 5.4 物流客户的巩固和开拓第6章 物流客户关系管理 6.1 物流客户关系管理概述 6.2 物流客户关系管理内容 6.3 物流客户关系管理应用步骤第7章 电子商务与物流客户服务 7.1 电子商务环境下的物流客户服务.....第8章 物流客户服务沟通管理第9章 物流客户投诉管理参考文献

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>