

<<联邦快递-递送使命>>

图书基本信息

书名：<<联邦快递-递送使命>>

13位ISBN编号：9787810788342

10位ISBN编号：7810788345

出版时间：2007-6

出版时间：外经贸大学

作者：宋红超

页数：219

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>

<<联邦快递-递送使命>>

内容概要

《标杆·服务王牌》是博维管理咨询书库中又一套大型管理类丛书，该书系由著名战略和领导力专家莫少昆教授担纲主编，华新博维管理咨询公司管理传播部策划和编辑，同时还邀请了国内多位知名企业家出任顾问。

该套丛书通过对标杆企业发展历程的回顾，全面展示其发展战略和文化标准，分析与故事相结合，可读性强。

本书是《标杆·服务王牌》书系中的《联邦快递：递送使命》。

通过分析联邦快递的服务文化，帮助企业寻找服务差距，通过对标杆企业的学习全面提高服务水平质量的大型丛书。

<<联邦快递-递送使命>>

书籍目录

第一章 物流帝国的传奇历程 一、创业之前的人生路 二、创业之初的苦涩 三、转机 四、百尺竿头，更进一步 附：联邦快递大事记

第二章 联邦快递的服务战略 一、联邦快递的全球化战略 1. 建立转运中心 2. 实施兼并策略 服务故事：收购金考的行动 3. 突破政策壁垒 4. 强强联合、设立自助服务专柜 二、专业化战略 1. 分工协作的专业化 2. 稳步拓进的专业化 服务故事：联邦快递为什么不造汽车

第三章 联邦快递的服务文化 一、联邦快递的价值观 1. 员工 服务故事1：“正好我在那儿” 2. 服务 服务故事2：一件运输成本50万美元的包裹 服务故事3：自动化后的人性化 服务故事4：满意服务赢得信任 3. 创新 4. 正直 服务故事5：快递中遇到车祸 5. 责任 服务故事6：因为责任，所以一往无前 6. 忠诚 服务故事7：苦心人，天不负 服务故事8：为实现愿景目标的努力 二、联邦快递的经营管理理念 1. 以技术支撑利润 附：联邦快递技术创新里程碑 2. P-S-P（员工—服务—利润） 服务故事1：发工资了，但工资卡里却没钱 服务故事2：从销售员到总裁 服务故事3：男子救火获“人道主义奖” 服务故事4：充分沟通，化险为夷

第四章 联邦快递服务标准的执行

第五章 博维服务点评：巨头的博弈——联邦快递的征战之旅

附录 联邦快递理想中的取送站主要参考书目和资料

<<联邦快递-递送使命>>

章节摘录

与传统的邮政系统相比，联邦快递的零售点数量有限，这就使其与客户、尤其是与散客的接触界面显得不足。

因而，速度和零售面的结合是快递企业未来的追求目标，也是未来提供优质服务的重要保障。

也正是由于这个原因，联邦快递的竞争对手UPS公司早在2001年就率先收购了美国另一个文印装订集团MBE。

应该说，UPS公司在快递加文印装订联合方面迈出了第一步，这对联邦快递来说无疑是一个巨大的挑战。

为适应未来的发展、增强企业的竞争力，联邦快递决定收购MBE的主要竞争对手——金考公司（Kinko's）。

金考也是一家跨国公司，它在全球设有1200家连锁店，海外业务分布在日本、荷兰和中国等10个国家。

金考公司的主要业务是为一些零售客户和中小企业提供传统的文印装订服务，除此之外，它还充分利用现代通信手段增加了电话会议、电子文件制作等新的服务内容。

在美国，许多公司早已开始通过因特网将商业文件交给文印装订公司印制，然后通过快递公司将文件和资料运送到自己的客户、公司雇员或合作者手中。

对这些外购服务的公司来说，缩短文件制作与购买快递服务之间的时间，至关重要。

其实，自1988年以来，联邦快递集团一直是金考的独家递送服务提供商。

1994年起，联邦快递和金考进一步扩大合作关系。

毫无疑问，对于联邦快递而言，收购金考，一方面是在于收购后它在全球的零售业务将有效地得到扩展；另一方面，金考已有的技术条件也将推动联邦快递大踏步进入无线宽带和电子文本的速递市场。

事实也正如弗雷德所料，快速变化的数字经济为快递业带来了各种增长机遇。

最终，联邦快递在2004年以24亿美元收购了金考公司，成为当年在欧美印刷业引起最大震动的事件之一。

点评：对于物流公司而言，传统工业时代以设备运输为主，当今时代，信息含量高的小件包裹（如新款玩具样品）大量出现，它质量虽然轻，但对速度的要求更高。

速度与零售的结合，代表着快递行业的发展趋势，而联邦快递是走在趋势前面的先行者。

联邦快递公司是世界上最大的邮递企业之一，而金考公司则是世界上最大的快印连锁企业。

联邦快递公司收购金考公司，是典型的跨行业并购案例。

从表面上看，联邦快递与金考的结合是运输业与文印装订业的组合，但本质上则是速度与零售面的联手。

联邦快递在获得金考之后，顷刻间将自己的触角延伸到更加遥远、更加广阔的地方，也使其自身理所当然地拥有了一个庞大的客户群。

联邦快递集团下属的联邦快递公司首席财务官阿兰·格拉夫说，与金考的结合有双重作用，一是使得公司能够利用金考的网点触及更多的零售客户，二是扩大联邦快递集团的产品阵容。

另外，联邦快递与金考能够合并成功，与他们在经营上的灵活以及顺应市场规律关系密切。

顺应市场和抓住机遇，这也是联邦快递能够成功的重要因素。

.....

<<联邦快递-递送使命>>

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>