

<<物流与供应链管理>>

图书基本信息

书名：<<物流与供应链管理>>

13位ISBN编号：9787040195491

10位ISBN编号：7040195496

出版时间：2006-8

出版时间：高等教育出版社

作者：霍桂震 编

页数：348

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>

<<物流与供应链管理>>

内容概要

对于物流管理与供应链管理的关系，理论界与实践界有各种不同的理解。

有人认为供应链管理与物流管理的内涵是相同的，有人认为供应链管理是物流管理的延伸和发展，还有人认为供应链管理是一种全新的不同于传统物流管理观念的思想等。

本书比较赞同供应链管理是物流管理的延伸和发展的观点。

物流管理是一个局部性的、点状的概念。

它强调的是从单个企业的角度出发，通过对各个相关物流环节进行有效的管理来实现企业自身利益的最大化。

为此，它尝试从库存策略、选择运输路线、构建物流网络以及开发先进的物流信息系统等方面来对自身的物流运作进行优化。

同时，它也强调在其企业内部各个职能部门之间进行协调，实行集成化物流管理。

作为物流管理的进一步拓展，一体化物流管理的出现使得不同企业通过物流上的合作，达到提高物流效率、降低物流成本的目标。

事实上，这些策略也确实取得了较好的效果。

但是这显然与供应链所强调的全局优化的观点有着本质上的区别。

<<物流与供应链管理>>

书籍目录

第1章 物流与供应链管理概述第一节 物流与供应链管理产生的背景第二节 物流与物流管理的概念 第三节 供应链与供应链管理的概念 复习思考题附录1 与供应链管理相关的国际组织 附录2 与物流与供应链管理相关的期刊 第2章 顾客服务第一节 顾客服务的概念 第二节 顾客服务战略 第三节 顾客服务的实施 第四节 顾客服务绩效评估 复习思考题附录1 作业成本法 附录2 作业成本法在供应链中的应用实例 第3章 网络设计第一节 物流网络设计的一般程序 第二节 物流设施选址的影响因素 第三节 物流网络设计的准备 第四节 综合因素评价方法 第五节 选址模型 第六节 供应链网络设计 复习思考题附录1 比斯公司的物流网络规划附录2 家乐福公司在中国市场的选址 第4章 信息技术第一节 物流信息化概论第二节 物流信息管理基础技术及其应用第三节 物流应用信息系统第四节 供应链中的信息管理 复习思考题附录1 关注细节 使得佳能公司获得WMS项目成功附录2 现代物流信息技术构筑UPS核心竞争优势 第5章 运输管理第一节 运输系统概述第二节 承运人运营第三节 运输合理化第四节 供应链中的运输管理 复习思考题附录1 ASP公司的自营车队问题附录2 国际运输中运输方式的选择 第6章 库存管理第一节 库存概述第二节 库存管理系统第三节 库存计划的制订第四节 需求预测第五节 供应链环境下的库存管理 复习思考题附录1 医药供应公司对库存政策的回顾附录2 美的零库存运动：VM1双向挤压供应链成本 第7章 物流辅助活动第一节 成组化装运第二节 包装及包装技术第三节 装卸搬运技术第四节 流通加工技术第五节 储存技术 复习思考题 第8章 供应链协调 第9章 供应链集成 第10章 现代物流与供应链管理的发展 主要参考文献 后记 教学课件索取单

章节摘录

第2章 顾客服务 第一节 顾客服务的概念 一、顾客服务的定义 一般认为, 顾客服务是一种过程, 它以费用低廉的方法给供应链提供了重大的增值 利益。

顾客服务的出色完成会给所有供应链中的成员增值。

因此, 一项顾客服务方案的形成, 必须根据各种作业目标的重要性进行识别, 并区分先后次序。同时, 顾客服务方案中还需要把各种物流作业的评估方法结合进去, 需要按照目标实现对物流完成进行衡量。

竞争日益激烈的市场环境要求企业不断争取到顾客并留住他们, 从而使企业长期盈利, 获得投资回报。

然而, 许多企业仅仅注重赢得新顾客, 片面地通过产品、价格、促销等策略来创造需求, 忽视了市场组合中的地点要素以及与之相联系的顾客服务。

顾客服务对市场需求有重要的影响, 它在一定程度上决定着企业能否留住顾客。

企业以盈利为目标, 但在获得盈利之前, 企业必须确定服务策略和计划方案以满足顾客的需要, 并且以节省费用的方式来实现, 这就是顾客服务。

二、顾客满意 (一) 顾客让渡价值的含义 顾客让渡价值是指顾客预期评估一个供应商的总顾客价值和总顾客成本之差。

总顾客价值就是顾客从某一特定的产品中期望的一组经济、功能和心理利益组成的价值, 包括产品价值、服务价值、人员价值和形象价值。

总顾客成本是在评估、获得、使用和抛弃该市场产品时引起的一组顾客预计费用, 包括货币成本、时间成本、体力成本和精神成本。

.....

<<物流与供应链管理>>

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>