

<<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：9787121131936

10位ISBN编号：7121131935

出版时间：2011-4

出版时间：电子工业出版社

作者：曾益坤

页数：140

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

《物流客户服务》是针对物流客户服务岗位任职要求而开发的教材，精选了“走进物流客户服务”、“开拓物流客户”、“物流客户接待”、“物流客户洽谈”、“处理物流客户异议与投诉”、“获取物流客户承诺与回顾分析”、“提高物流客户满意度”、“物流crm信息技术与软件”八个单元。

《物流客户服务》每一单元都按照行动导向教学法编写，以教学目标选择导课案例和项目，明确了任务层次及知识准备，安排了动脑筋、能力训练和实践创新等训练题目，在单元复习中设计了单元小结、重要概念和基本训练等内容。

这些设计结合实际，有利于读者拓展视野、提升客服能力和职业素质。

《物流客户服务》可作为中、高职现代物流管理及相关专业用书，也可以作为物流管理人员的职业技能培训教材及其他客服人员的参考书。

《物流客户服务》还配有电子教学参考资料包（包括教学指南、电子教案及习题答案），详见前言。

<<物流客户服务>>

书籍目录

单元1走进物流客户服务

项目1.1理解物流客户服务的内涵

1.1.1物流客户服务的内涵

1.1.2不同物流业务中的客户服务

项目1.2体会物流客户生命周期及利润

1.2.1物流客户生命周期

1.2.2物流客户生命周期利润及其测量

1.2.3物流客户生命周期服务策略分析

小结

单元2开拓物流客户

项目2.1寻找潜在物流客户

2.1.1潜在物流客户在哪里

2.1.2寻找物流客户的方法

项目2.2建立和分析物流客户资料库

2.2.1建立物流客户信息档案

2.2.2物流客户资料分析

小结

单元3物流客户接待

项目3.1塑造物流客服人员职业化形象

3.1.1塑造物流客服人员专业形象

3.1.2物流客服人员的综合素质要求及在服务中的沟通技巧

项目3.2客户接待计划

3.2.1制订物流客户接待计划

3.2.2物流客户接待开场白设计

小结

单元4物流客户洽谈

项目4.1探寻和聆听物流客户心声

4.1.1倾听物流客户心声

4.1.2探寻物流客户需求

项目4.2陈述物流客户利益

4.2.1物流商品特性与利益

4.2.2如何满足物流客户需求

小结

单元5处理物流客户异议与投诉

项目5.1物流客户开发过程中的异议

5.1.1物流客户异议的类型

5.1.2物流客户异议的处理

项目5.2处理物流客户投诉

5.2.1处理物流客户投诉的流程

5.2.2处理物流客户投诉的策略

5.2.3处理物流客户投诉的技巧

小结

单元6获取物流客户承诺与回顾分析

项目6.1跟进物流客户承诺

6.1.1发现物流客户承诺信息

<<物流客户服务>>

6.1.2跟进物流客户承诺完成交易

项目6.2物流客户交流的回顾与分析

6.2.1物流客户拜访不同阶段的回顾

6.2.2物流客户拜访过程整体分析

小结

单元7提高物流客户满意度

项目7.1物流客户满意管理

7.1.1物流客户满意度测评

7.1.2培养物流客户忠诚策略

项目7.2物流大客户管理

7.2.1物流大客户差异化服务

7.2.2物流大客户关系营销

小结

单元8物流crm信息技术与软件

项目8.1呼叫中心与数据挖掘

8.1.1物流crm呼叫中心概述

8.1.2物流crm呼叫中心的作用

8.1.3物流crm数据仓库与数据挖掘概述

8.1.4物流crm数据仓库与数据挖掘作用

项目8.2物流crm软件系统应用示范

8.2.1现有物流客户关系管理软件的主要功能

8.2.2wisecrm nbs系统应用示范

小结

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>