第一图书网, tushu007.com

<<物流客户服务操作实务>>

图书基本信息

书名：<<物流客户服务操作实务>>

13位ISBN编号：9787122092915

10位ISBN编号：7122092917

出版时间：2010-7

出版时间：化学工业出版社

作者：游艳雯 编

页数：103

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

前言

本书是应用型物流管理“十一五”系列规划教材之一。
教材以物流客户服务实际岗位需要为导向，在专业人才需求调研、专业建设及课程改革的基础上，对物流客服岗位的任务和职业能力进行分析剖解，以应用为目的，以必需、够用为度，确定课程的教学内容和实践项目，并在此基础上编写而成。

全书共分为六个技能训练模块：“物流客户服务工作体验”、“物流客户中心前台业务”、“物流客户接待和客户回访”、“物流客户投诉处理”、“物流客户关系维护”、“综合业务训练”。
本书既可作为职业学校物流管理专业教材，同时也可作为物流行业客户服务人员技能培训用书。

本书的主要特点如下。

1 参加编写教材的全部教师不但是有丰富教学经验的一线教师，而且都有在物流行业客户服务部门实际工作或实践的经验，与工作岗位无缝接轨，教材中的任务也基本来源于实际工作。

2 教材引入“模拟公司”概念，让学生以客服岗位人员身份完成各项任务。

3 打破传统的学科教材模式，以综合型第三方物流公司客户服务部业务为主线，以物流客户服务核心的岗位工作任务为每个技能训练的内容，任务驱动、行动导向，操作性强。

4 注重学做结合，边讲边学，“教”与“学”互动，做中学，学中做，强化学生实践能力和岗位职业能力的提高。

5 教材以岗位的操作规程为基准，引入中职学生所必需的理论知识，加强实际操作能力的训练。

6 在教学评价上引入企业绩效评价理念对学生进行评价。
注重对学生动手能力和在实践中分析问题、解决问题能力的考核，综合评价学生的能力，并对在学习和应用上有创新的学生给予特别鼓励。

广州市财经职业学校游艳雯任本书主编，广州财经职业学校张京蒲任副主编，具体分工如下：张京蒲编写“物流客户服务工作体验”、“物流客户中心前台业务”、“综合业务训练”模块；游艳雯编写“物流客户接待和客户回访”模块；广州市商贸职业学校冼碧霞编写“物流客户投诉处理”模块；广东省经济贸易职业学校曾玉清编写“物流客户关系维护”模块；浙江省台州市黄岩区第一职业技术学校邵玲燕负责资料收集。
全书由游艳雯负责总纂、修改并统稿，张京蒲和黄红丽负责校稿。

由于本书是编者对职业学校物流专业课程设置改革的初次尝试，书中难免有不成熟和有待完善的地方，敬请读者批评指正，以便修订时加以完善。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书是应用型物流管理“十一五”系列规划教材之一，教材以“任务驱动、行动导向”课程模式为主旨编写。
《物流客户服务操作实务》以综合型第三方物流公司客户服务部业务为主线，构建了物流客户服务核心的岗位流程，通过工作与学习结合的教学模式，以任务引领的活动来组织教学，在整个教学过程中体现“以能力为本位，以实践为主线”的职教课程新理念，倡导学生在“做中学”，经历体验感悟，培养学生客服的工作素养，训练客服的综合职业能力。
全书共分为六个技能训练模块：“物流客户服务工作体验”、“物流客户中心前台业务”、“物流客户接待和客户回访”、“物流客户投诉处理”、“物流客户关系维护”、“综合业务训练”。
本书主要适用于职业学校物流管理专业，同时也可作为物流行业客户服务技能培训的参考用书。

第一图书网, tushu007.com

<<物流客户服务操作实务>>

书籍目录

第一模块 物流客户服务工作体验　技能训练任务一 不同类型物流企业的建立　技能训练任务二 认识物流客户服务的重要性第二模块 物流客户中心前台业务　技能训练任务一 电话接听业务　技能训练任务二 传真收发业务　技能训练任务三 网上业务　技能训练任务四 订单业务第三模块 物流客户接待和客户回访　技能训练任务一 物流客户接待　技能训练任务二 撰写物流客户回访方案　技能训练任务三 模拟电话回访　技能训练任务四 撰写物流客户回访报告第四模块 物流客户投诉处理　技能训练任务一 受理客户投诉　技能训练任务二 客户投诉的调查处理　技能训练任务三 客户投诉的总结与分析第五模块 物流客户关系维护　技能训练任务一 建立物流客户档案　技能训练任务二 制作物流客户意见表第六模块 综合业务训练附录参考文献

章节摘录

物流客户服务，除了进行物流客服中心前台业务处理外，有时还需要面对面接待客户。
客户接待包括客户来访接待和投诉接待，这里主要介绍客户来访接待，投诉接待主要在第四模块中介绍。
客服接待人员代表着公司的形象，更是公司的窗口，客户接待的水平，给客户留下的印象如何会在很大程度上影响客户的回头率。
因此，做好物流客户接待关系到塑造公司形象并对公司业务的后续开展起着非常重要的作用。
通过本行动的学习和训练，我们将能够： ①能按照服务礼仪要求接待物流客户； ②会使用标准业务用语并做好记录； ③会向物流客户介绍企业情况。
【行动准备】 ①分配角色，两人一组，一人扮演客户，另一人扮演物流公司客服人员。
②教学环境和用具。
在课室进行，桌、椅、用作记录的纸笔、客户接待记录表、作为客户样品的道具（没有相近的可用其他代替）。
③学生课前任务。
前置作业：预习书本上的相关的锦囊并上网查找自己需要的物流公司的资料。
【行动过程】 第一步骤：教师下达任务（具体见任务书，两选一）。
第二步骤：两人一组抽取任务书中其中一个任务模拟客户接待（约10分钟）。
第三步骤：教师在两个任务中各随机抽取一组上台展示。
……

第一图书网, tushu007.com

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