

<<物流企业客户服务>>

图书基本信息

书名：<<物流企业客户服务>>

13位ISBN编号：9787500596189

10位ISBN编号：7500596189

出版时间：2007-1

出版时间：中国财政经济出版社

作者：常莉 编

页数：209

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>

## <<物流企业客户服务>>

### 内容概要

《全国中等职业学校财经类教材：物流企业客户服务》每章均用案例导入，通过对案例的讨论引出教学内容，每章后除配有基础训练外，对每章涉及的名词概念进行了归纳。

教材内容包括：物流客户服务基础知识、物流客户关系管理及物流客户服务战略、物流客户服务实务、物流客户的巩固与开拓、物流客户服务的绩效评价与激励机制、物流客户技巧服务等。

《全国中等职业学校财经类教材：物流企业客户服务》可作为职业高中、职业中专、成人中专和普通中专现代物流、电子商务专业教学用书，也可以作为物流企业从业人员岗位培训教材和自学用书。

《全国中等职业学校财经类教材：物流企业客户服务》在编写过程中注重教材的通俗性和可读性，力求用通俗的语言，简明的案例说明物流客户服务的基本理论与做法。

各章开篇设置精心选择的案例，通过案例的分析导入该章的学习内容；每章中插入的、起辅助作用的阅读材料和小资料，为学生理解相关理论和知识送去了方便；在各章的地尾归纳了重要名词和基础训练题，方便了学生对基础知识学习的自我检查；适当的案例分析题和实训要求，目的在于提高学生的分析能力和实际操作能力。

## <<物流企业客户服务>>

### 书籍目录

第一章 概述第一节 客户服务概述第二节 物流客户服务精典案例 因为卓越 所以成功——“华冶H-MART钢材大超市”的客户服务第二章 客户关系管理与物流客户服务战略第一节 客户关系管理第二节 物流客户服务战略精典案例 CRM协助企业成为客户的货运管家——联邦快递的客户关系管理系统第三章 物流客户开发与管理第一节 企业外部客户的开发与管理第二节 物流企业内部客户的管理精典案例 看似价格小妙招，实为客户管理新观念——迪克连锁超市的客户管理第四章 物流客户服务实务第一节 物流运输客户服务实务第二节 物流仓储与配送客户服务实务第三节 国际货运代理客户服务实务精典案例 现代化物流业的“中海模式”——中海物流的供应链物流服务实践第五章 物流客户服务内容的开拓第一节 物流市场需求分析第二节 物流基本服务与增值服务精典案例 增值服务显奇效——中外运敦豪（DHL）基于IT的优质服务第六章 物流客户服务质量管理第一节 物流客户服务质量标准第二节 物流企业客户服务的绩效评价与激励机制精典案例 服务的形成与推进——上海友谊集团的服务质量管理第七章 物流企业客户服务的优化第一节 优化物流企业客户服务的途径第二节 优化物流企业客户服务的方式精典案例 VIP服务从“点”做起——中货航提升服务质量的新创意第八章 物流企业客户服务技巧第一节 客户沟通技巧第二节 客户接近的方法第三节 客户投诉处理技巧精典案例 沟通，有效消除易燃的导火索——华帝炉具燃爆引发的顾客投诉参考文献

<<物流企业客户服务>>

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>