

<<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：9787030311276

10位ISBN编号：7030311272

出版时间：2011-7

出版时间：科学出版社

作者：庄敏

页数：165

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》(作者庄敏)是中等职业学校物流专业的专业课教材,本着“坚持以服务为宗旨、以就业为导向,全面培养学生的综合素质和职业能力,提高其就业创业能力”的精神,从当今职业岗位需要和学生实际情况出发,全面介绍了现代物流客户服务的基础知识和基本技能。

《物流客户服务》共分8个单元,主要内容包括物流客户服务概述、物流客户信息管理、物流客户服务内容、物流客户关系管理、物流客户服务质量、物流客户满意度评价、物流客户投诉处理、电子商务与物流客户服务。

本教材内容充实新颖,理论联系实际,案例生动活泼,特色鲜明,富有创新精神,特别适合当今中等职业学校使用。

《物流客户服务》可作为中等职业学校物流专业的专业课教材,也可作为物流专业人员的岗位培训教材,还可作为物流从业人员的参考书。

<<物流客户服务>>

书籍目录

单元1 物流客户服务概述

1.1 客户服务

1.2 物流客户服务

1.3 物流客户服务的内容

小结

练习题

单元2 物流客户信息管理

2.1 物流客户信息概述

2.2 物流客户信息的收集

2.3 物流客户信息的整理

小结

练习题

单元3 物流客户服务内容

3.1 物流仓储客户服务

3.2 物流运输客户服务

3.3 物流配送客户服务

3.4 物流流通加工客户服务

小结

练习题

单元4 物流客户关系管理

4.1 客户关系管理

4.2 物流客户关系管理

4.3 物流客户关系的开发与巩固

小结

练习题

单元5 物流客户服务质量

5.1 物流客户服务质量概述

5.2 物流客户服务质量体系

5.3 物流客户服务质量管理的基本过程

5.4 物流客户服务绩效评价

小结

练习题

单元6 物流客户满意度评价

6.1 物流客户满意

6.2 物流客户满意度

6.3 物流客户满意度评价

小结

练习题

单元7 物流客户投诉处理

单元8 电子商务与物流客户服务

参考文献

编辑推荐

《中职中专物流服务与管理专业系列教材：物流客户服务》从现代社会职业岗位的需要和学生的实际出发，以培养职业能力为核心，主要围绕专业技能的形成，介绍了基本的物流客户服务知识与技能。

为了使基础理论学习和专业技能训练更好的结合，增强职业技能训练的针对性和趣味性，本书增加了大量的物流实例、课堂实训、课外实践、阅读材料等，充分体现了“以全面素质为基础，以就业为导向，以能力为本位，以学生为主体”的职业教育教学理念。

书中对于物流客户服务的知识与技能基本上采用了通行的观点，不作学术上的探究，力求做到简明、通俗和实用，既便于课堂教学，又便于学生自学及广大初学者阅读。

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>