第一图书网, tushu007.com

# <<物流客户服务学习指导与练习>>

## 图书基本信息

书名：<<物流客户服务学习指导与练习>>

13位ISBN编号：9787040296983

10位ISBN编号：7040296985

出版时间：2010-7

出版时间：高等教育出版社

作者：郑彬 编

页数：124

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

为了配合各中等职业学校物流专业教学改革，在各地学校连续开设几轮“物流客户服务”课程的基础上，综合同行们的意见，我们对2007版《物流客户服务学习指导与练习》进行了修订。

全书仍分为八章，根据主教材《物流客户服务》（第二版）的章节顺序、知识点和实践内容进行修订。

每章由必备知识、学习目标、学习建议、学习要点、案例评析、游戏活动、本章练习、知识拓展等部分组成。

必备知识包含了各章所涉及的相关知识；学习目标告诉学生每章学完后的基本要求；学习建议主要从教师的角度给学生学习以简单提示；学习要点通过知识结构图说明每章知识点的构成及相互关系；案例评析中的案例可以作为学生课后学习的资料，也可以作为教师案例教学的参考；游戏活动主要是结合教学内容，为采用行动导向教学的教师提供活动的素材；本章练习中除提供学生训练所用的习题之外，还为教师准备了实训题目，供教师安排教学活动时参考，书中所有习题解答均包含在配套光盘中的练习中；知识拓展为学有余力的同学了解相关知识提供了自学方向。

本书的主编郑彬，负责对全书及光盘内容的审核、修改和总纂。

撰写的分工是：郑彬（第1、2、3、4章），常莉（第5、8章），赵玲（第6、7章）。

全书的习题均由赵玲编写。

光盘由刘万军、吴启明负责设计与制作，罗俊伟负责图片处理。

本书在修订过程中得到了许多使用《物流客户服务》及《物流客户服务学习指导与练习》教材的教师们的帮助，在此一并向大家表示感谢！

## 内容概要

《物流客户服务学习指导与练习（第2版）》是中等职业学校现代物流专业教育部推荐教材《物流客户服务》（第二版）的配套教学用书。
《物流客户服务学习指导与练习（第2版）》按主教材各章顺序编写，每章由必备知识、学习目标、学习建议、学习要点、案例评析、游戏活动、本章练习、知识拓展等部分组成。
《物流客户服务学习指导与练习（第2版）》配有《物流客户服务多媒体教学课件》，以更好地助教助学。
《物流客户服务学习指导与练习（第2版）》采用出版物短信防伪系统，用封底下方的防伪码，按照《物流客户服务学习指导与练习（第2版）》最后一页“郑重声明”下方的学习卡账号使用说明进行操作可查询图书真伪。

## 书籍目录

第1章 物流客户服务概论必备知识学习目标学习建议学习要点案例评析游戏活动本章 练习知识拓展第2章 物流客户关系管理必备知识学习目标学习建议学习要点案例评析游戏活动本章 练习知识拓展第3章 物流客户管理必备知识学习目标学习建议学习要点案例评析游戏活动本章 练习知识拓展第4章 电子商务中的物流服务必备知识学习目标学习建议学习要点案例评析游戏活动本章 练习知识拓展第5章 物流客户投诉处理必备知识学习目标学习建议学习要点案例评析游戏活动本章 练习知识拓展第6章 物流客户满意度必备知识学习目标学习建议学习要点案例评析游戏活动本章 练习知识拓展第7章 物流客户服务质量管理必备知识学习目标学习建议学习要点案例评析游戏活动本章 练习知识拓展第8章 物流客户服务人员实务必备知识学习目标学习建议学习要点案例评析游戏活动本章 练习知识拓展

## 章节摘录

8.呼叫中心　　“呼叫中心”是指企业为实现与客户的沟通、服务，利用现代电信与计算机技术而设立客户服务的系统。
现代的呼叫中心，应用了计算机电话集成（CTI）技术使呼叫中心的服务功能大大加强。
CTI技术是以电话语音为媒介，用户可以通过电话机上的按键来操作呼叫中心的计算机。
接入呼叫中心的方式可以是用户电话拨号接入、传真接人、计算机及调制解调器（Modem）拨号连接以及因特网网址（IP地址）访问等。
用户接入呼叫中心后，能收到呼叫中心任务提示音，按照呼叫中心的语音提示，就能接人数据库，获得所需的信息服务，以及进行存储、转发、查询、交换等处理，还可以通过呼叫中心完成交易。
9.呼叫中心的构成　　呼叫中心由客户端、呼叫中心、坐席端、中心数据库四个部分组成。
（1）客户端。
客户端与呼叫中心的关系不大，只需要向电信局申请中继线，就可将客户端接人呼叫中心。
（2）呼叫中心。
呼叫中心部分是呼叫系统的核心，呼叫中心部分决定了服务系统的性能。
呼叫中心部分采用板卡方式，可实现智能呼叫分配、自动语音应答、坐席转接等功能。
（3）坐席端。
坐席端是为客户提供人工服务的终端设备，通常由坐席电脑和坐席电话组成。
由于在打电话的同时，操作电脑很不方便，因此坐席员多使用耳机，并通过电脑控制电话操作。
将电话和电脑集成在一起使用，既方便操作电话又方便使用电脑。
（4）中心数据库。
中心数据库是呼叫中心的信息来源，也是信息存储器，呼叫中心之所以在各个行业得到广泛应用，与中心数据库有很大的关系。
由于中心数据库所存储的信息不同，使呼叫中心的内容更加丰富，能更好地满足客户的不同需求。

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