第一图书网, tushu007.com

<<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：9787111213529

10位ISBN编号：7111213521

出版时间：2007-5

出版时间：机械工业

作者：杨穗萍

页数：131

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

内容概要

本书以现代物流客户服务的理念为指导、以综合知识模块组成能力知识点集群的模式来搭建本书的架构体系，着重对现代物流客户服务的基本知识和理论、物流客户服务的概况、物流客户服务的主要内容和特征、物流客户服务的策略、物流客户服务的技巧、物流客户服务与关系管理以及物流客户的信息服务等一系列问题作了系统、扼要的阐述和介绍。
书中的每个综合知识模块后面都配有理论训练和实践训练，便于学生理解和掌握所学的知识要点、提高分析和解决问题的能力，力图为中职学生学习和掌握物流客户服务的基础知识和实际操作技能提供理论和实践指导。
本书坚持理论结合实际的指导思想，突出中等职业教育加强学生能力培养的特点，注重与物流企业的实际紧密结合，理论教学与实际操作相结合，充分体现了中职教育培养适应物流经济发展专门人才的办学宗旨。
本书可读性强，具有一定的实用性和可操作性，可作为中职学校物流专业的专业教材，也可作为工商管理、国际贸易、电子商务、会展等相关专业的基础教材，同时还可供物流企业的员工培训和自学时使用。

<<物流客户服务>>

书籍目录

序前言第一单元 物流客户服务与物流产品 综合知识模块一 物流客户与物流客户服务 综合知识模块二 物流客户服务的内容和特点 综合知识模块三 物流客户服务的核心——订单服务 综合知识模块四 物流客户服务战略的确定与选择第二单元 提高物流客户满意度的方法 综合知识模块一 物流客户满意度 综合知识模块二 物流客户满意度测评 综合知识模块三 提高物流客户满意度的技巧第三单元 物流客户关系的维护与发展 综合知识模块一 物流客户关系管理概述 综合知识模块二 物流业务的导向——物流客户 综合知识模块三 物流客户服务中心第四单元 物流客户服务水平的确立与绩效评价 综合知识模块一 物流客户服务水平的确立 综合知识模块二 物流客户服务绩效的评价 综合知识模块三 物流客户服务质量管理第五单元 物流基本业务活动中的客户服务 综合知识模块一 物流储存业务中的客户服务 综合知识模块二 物流运输业务中的客户服务 综合知识模块三 物流配送业务中的客户服务 综合知识模块四 流通加工业务中的客户服务第六单元 物流客户服务市场分析与营销服务 综合知识模块一 物流服务市场分析 综合知识模块二 物流企业营销服务第七单元 物流企业信息服务 综合知识模块一 物流企业信息服务概述 综合知识模块二 物流新技术服务 综合知识模块三 电子商务中的物流客户服务附录 附录A 部分物流企业客户服务评估表参考文献

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