第一图书网, tushu007.com

<<快件收派-快递业务员>>

图书基本信息

书名：<<快件收派-快递业务员>>

13位ISBN编号：9787114098994

10位ISBN编号：7114098995

出版时间：2012-8

出版时间：王梅 人民交通出版社 (2012-08出版)

作者：王梅

页数：258

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

《国家职业技能鉴定培训教程：快件收派（高级）·快件收派》以《快递业务员国家职业技能标准》为依据，全面介绍了从事快递服务工作应掌握的快件收寄、快件派送、客户服务的相关理论与操作，重点突出了高级快递业务人员应掌握的收寄指导、派送工作组织、快递信息使用与管理等方面的内容，特别介绍了快递业务英语以及常用词汇，体现了职业技能培训特色。
《国家职业技能鉴定培训教程：快件收派（高级）·快件收派》在保证知识连贯性的基础上，突出技能操作，力求表达精炼，具有针对性和实用性，是快递业务员进行职业技能鉴定培训考核的指定教材，同时对于各类职业技术学院的相关专业师生以及从事快递业务的相关技术人员均有一定的参考价值。

书籍目录

第一编 基础理论知识 第一章 职业道德 第一节 职业道德基本知识 第二节 快递业务员职业道德要求 第二章 快递服务概述 第一节 快递服务的起源与发展 第二节 快递服务的特点与分类 第三节 快递业务网络 第四节 快递服务环节 与要求 第三章 快递业务基础知识 第一节 快件的定义和分类 第二节 快递业务知识 第四章 快递服务礼仪 第一节 快递服务礼仪 第二节 快递业务员服务规范 第五章 安全知识 第一节 国家安全知识 第二节 信息安全知识 第三节 职业安全知识 第四节 快件安全知识 第五节 交通安全知识 第六节 消防安全知识 第六章 地理与百家姓知识 第一节 中国地理知识 第二节 中国的交通运输 第三节 世界地理知识 第四节 百家姓知识 第七章 计算机与条码知识 第一节 计算机知识 第二节 条形码技术知识 第八章 相关法律、法规和标准的规定 第一节 《中华人民共和国邮政法》的有关规定 第二节 《快递市场管理办法》的有关规定 第三节 《快递业务经营许可管理办法》的有关规定 第四节 《快递服务》国家标准的有关规定 第五节 《中华人民共和国民法通则》的有关规定 第六节 《中华人民共和国合同法》的有关规定 第七节 《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关知识 第八节 《中华人民共和国道路交通安全法》的相关知识 第九节 《中华人民共和国国家安全法》的相关知识 第十节 《万国邮政联盟公约》的相关知识第二编 快件收派知识 第九章 快件收寄 第一节 收寄指导 第二节 电子商务快件收寄 第三节 国际及港、澳、台快件收寄 第四节 海关清关 第十章 快件派送 第一节 派送工作组织 第二节 国内快件派送 第三节 电子商务快件派送 第四节 国际及港、澳、台快件派送 第五节 后续处理 第十一章 客户服务 第一节 快递客户服务概述 第二节 客户开发 第三节 客户维护 第十二章 业务英语 第一节 快递业务英语(Express Service：English) 第二节 常用词汇(Common Wolds and Expressions) 第十三章 快递信息使用与管理 第一节 快递信息技术及其应用 第二节 快递信息系统 第三节 快递信息安全管理参考文献

编辑推荐

国家邮政局职业技能鉴定指导中心编著的《快递业务员快件收派(国家职业技能鉴定培训教程)》全面介绍了从事快递服务工作应掌握的技能知识，本书是快递业务员进行职业技能鉴定培训考核的指定教材，同时对于各类职业技术学院的相关专业师生以及从事快递业务的相关技术人员均有一定的参考价值。

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