

## <<现代快递服务科学>>

### 图书基本信息

书名：<<现代快递服务科学>>

13位ISBN编号：9787563526383

10位ISBN编号：7563526382

出版时间：2011-7

出版时间：北京邮电大学

作者：国家邮政局快递职业教材编写委员会

页数：259

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>

## <<现代快递服务科学>>

### 内容概要

本书在引用服务科学等先进理论对快递服务进行分析研究的基础上，从快递服务营销、服务管理、服务工程、服务运作等方面进行深入阐述，力图使现代服务科学的理念与快递服务的实践有机融合。

《现代快递服务科学》为快递专业（方向）高等教育教学推荐用书，可作为本科及以上层次相关专业人才培养参考用书，也可供快递物流相关企业高级管理人员、专业技术和相关人员参考使用。

## <<现代快递服务科学>>

### 书籍目录

#### 第一章 概述

##### 第一节 快递服务发展历程

- 一、古代快递活动
- 二、现代快递服务的产生背景
- 三、现代快递服务的兴起
- 四、世界快递服务的发展现状
- 五、外资快递服务企业

##### 第二节 我国快递服务的发展现状

- 一、我国快递服务的发展历程
- 二、我国快递服务的发展现状
- 三、我国主要快递服务企业

##### 第三节 服务业与现代快递服务

- 一、服务的定义与特征
- 二、服务业的划分
- 三、现代服务业
- 四、现代快递服务

##### 第四节 服务科学的基本概念

- 一、服务经济时代
- 二、服务科学的概念
- 三、服务科学学科体系
- 四、服务科学的研究方法

##### 思考与练习

#### 第二章 现代快递服务营销

##### 第一节 需求分析

- 一、个人消费需求分析
- 二、组织消费需求分析
- 三、顾客消费规律
- 四、服务供需管理
- 五、市场调查

##### 第二节 市场细分

- 一、市场细分的基本概念
- 二、市场细分的原则和程序
- 三、个人消费市场细分
- 四、组织消费市场细分
- 五、快递服务市场细分

##### 第三节 定位战略

- 一、定位概念的提出
- 二、定位相关思考问题和原则
- 三、定位程序
- 四、定位策略
- 五、定位方法
- 六、现代快递的服务定位

##### 第四节 定价策略

- 一、服务定价的特殊性
- 二、顾客的价值感受

## <<现代快递服务科学>>

三、服务定价方法

四、定价策略

五、快递服务定价策略

### 第五节 促销策略

一、促销意义

二、促销激励措施

三、促销时机选择和关键因素

四、促销宣传

五、促销新趋势

### 第六节 渠道策略

一、营销渠道基本概念

二、快递企业的渠道体系

三、营业网点

四、代理商

五、电子渠道

### 思考与练习

## 第三章 现代快递服务管理

### 第一节 接触管理

一、服务接触的基本定义

二、服务接触的设计实施

三、快递服务的接触管理

### 第二节 流程管理

一、服务流程的基本概念

二、服务流程分类

三、服务流程图

四、服务流程优化和再造

五、现代快递的流程管理

### 第三节 质量管理

一、服务质量基本概念

二、优良可感知服务标准

三、服务质量评价

四、服务质量管理

五、服务承诺管理

六、快递服务质量管理

### 第四节 满意度管理

一、顾客满意度基本概念

二、顾客满意度测评

三、顾客满意度指数模型

四、现代快递的顾客满意度

### 第五节 忠诚度管理

一、顾客信任感

二、顾客忠诚度

三、顾客流失

四、失误和抱怨

五、服务补救

### 第六节 服务创新管理

一、整体产品概念

## <<现代快递服务科学>>

- 二、快递服务业务设计
- 三、服务创新种类
- 四、服务创新模型
- 五、电子商务与快递服务

思考与练习

### 第四章 现代快递的服务工程

#### 第一节 信息网络工程

- 一、信息化
- 二、现代信息技术
- 三、信息网络

#### 第二节 运输网络工程

- 一、运输网络分析
- 二、运输网络模式构建
- 三、我国快递运输网络现状分析

#### 第三节 配送网络工程

- 一、配送网络现状分析
- 二、配送网络构建

#### 第四节 结算网络工程

- 一、现代快递企业结算网络化
- 二、结算网络现状分析
- 三、结算网络构建

思考与练习

### 第五章 现代快递的服务运作

#### 第一节 纵向产业链模型

- 一、产业链的基本概念
- 二、快递服务的产业链模型

#### 第二节 横向业务扩展模式

- 一、特许加盟
- 二、直营连锁
- 三、横向合作经营

#### 第三节 内部运作模式

- 一、组织结构
- 二、内部营销
- 三、服务方式
- 四、服务运作

思考与练习

参考文献

## <<现代快递服务科学>>

### 编辑推荐

《全国高等教育快递专业（方向）专业课程推荐教材：现代快递服务科学》内容侧重于快递企业经营、运营服务等方面系统性的理论知识介绍与分析，权威性的法律法规阐释与解读，前瞻性的服务发展趋势分析与预测，有助于拓宽视野，丰富知识，提升管理和服务能力水平。特别是大量实际案例的精选和解读，对帮助学员深入理解和掌握相关知识很有帮助。

<<现代快递服务科学>>

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>