

<<物流客户管理>>

图书基本信息

书名：<<物流客户管理>>

13位ISBN编号：9787111163206

10位ISBN编号：7111163206

出版时间：2006-5

出版时间：机械工业

作者：雷丽芳

页数：123

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>

## <<物流客户管理>>

### 内容概要

《物流客户管理》主要包括：物流客户管理的基本理论知识、物流客户信息的收集与整理、物流供应链客户管理、物流保管客户的管理、物流运输客户管理、物流配送客户管理、开拓物流客户的途径、巩固物流客户的方法等内容。

《物流客户管理》内容新颖，阐述简练，案例典型，能结合中等职业教育的特点和市场对物流人才需求的情况，传播新理论、新观点、新方法，并注重对学生基本分析能力和实际操作能力的培养。本书可作为中等职业学校物流专业、市场营销专业、电子商务专业、经济管理专业等相关专业的教学用书，也可作为在职培训教材和自学参考用书。

## &lt;&lt;物流客户管理&gt;&gt;

## 书籍目录

前言第一章 现代客户管理概论第一节 现代客户概述一、现代企业的角色转换二、客户管理的主体三、现代客户管理的对象第二节 现代客户管理的内容一、客户服务的理念二、现代客户需求的特点三、客户服务基本方法四、现代客户管理的基本内容第三节 如何应付客户服务挑战一、客户投拆的内容二、处理客户投诉的原则三、有效处理客户投诉的方法和步骤复习思考题第二章 物流客户管理第一节 物流客户管理概述一、物流客户管理的定义二、物流客户管理的特点三、如何实现物流客户管理第二节 物流客户管理的目标和原则一、物流客户管理的目标二、物流客户管理的经营原则第三节 物流客户服务一、客户服务人员的素质要求二、如何提供最优的物流客户服务复习思考题第三章 物流客户信息的收集与整理第一节 物流客户信息的内容第二节 物流客户信息的收集一、物流客户信息的收集原则二、物流客户信息收集的内容第三节 物流客户信息收集与整理的方法一、物流客户信息收集的方法二、物流客户信息整理的内容与方法复习思考题第四章 物流供应链客户管理第一节 供应链概述一、供应链的概念二、供应链的结构模型三、供应链的特征四、供应链的类型五、供应链管理的内容六、供应链管理的特点第二节 供应链间外部客户管理一、物流中心客户管理二、库存客户管理第三节 供应链间内部客户管理一、产、供、销物流活动的内部客户管理二、供应链内部客户管理的绩效评估复习思考题第五章 物流保管客户的管理第一节 物流保管业务的概述一、物流保管业务的类型及功能二、物流保管业务管理的内容第二节 物流保管客户的管理一、物流保管客户的特点二、实施物流保管客户管理的方法复习思考题第六章 物流运输客户管理第一节 物流运输管理一、物流运输功能二、物流运输管理的内容第二节 物流运输客户管理一、物流运输客户的类型二、客户与物流运输业的关系第三节 物流运输客户管理的主要内容一、物流运输客户管理的基础二、物流运输客户管理的要点复习思考题第七章 物流配送客户管理第一节 配送与配送中心一、配送的作用与职能二、连锁经营的配送中心第二节 物流配送客户管理一、物流配送客户的特点二、物流配送客户管理的内容复习思考题第八章 开拓物流客户的途径第一节 物流市场定位一、物流市场细分二、物流目标市场选择策略三、推进忠诚的物流市场营销第二节 开展多样的物流促销活动一、促销是物流企业获得竞争优势的途径之一二、物流促销组合三、物流促销策略第三节 建立良好的物流服务体系一、物流服务设施是物流运作的基础二、物流服务作业体系是开拓客户的前提复习思考题第九章 巩固物流客户的方法第一节 建立物流服务品牌一、物流服务品牌的特征二、物流服务品牌策略三、物流服务品牌创建的方式第二节 强化物流客户管理一、提高客户满意度二、改进客户服务质量三、开发物流服务新项目复习思考题参考文献

<<物流客户管理>>

编辑推荐

其它版本请见：《物流客户管理（第2版）》

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>