

<<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：9787114098406

10位ISBN编号：7114098405

出版时间：2012-6

出版时间：人民交通出版社

作者：石小平 著

页数：138

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>

## <<物流客户服务>>

### 内容概要

《高职高专工学结合课程改革规划教材：物流客户服务（物流管理专业用）（第2版）》是在各高等职业院校积极践行和创新先进职业教育思想和理念，深入推进“校企合作、工学结合”人才培养模式的大背景下，由交通职业教育教学指导委员会交通运输管理专业指导委员会根据新的教学标准和课程标准组织编写而成。

本书以对学习者的综合职业能力培养为主线，在分析物流企业客户服务的主要工作任务及任职要求的基础上，紧密结合当今物流客户服务领域的实践，根据物流客户服务活动的基本过程和一般规律进行编写，重点讲述了认识物流客户服务、物流客户开发与拜访、物流客户接待、物流客户投诉处理、物流客户关系维护、物流客户服务绩效与风险评估。

《高职高专工学结合课程改革规划教材：物流客户服务（物流管理专业用）（第2版）》可作为高等职业教育物流管理、工商管理等经济管理类专业的教材，也可作为工商企业物流客户服务从业人员的培训教材。

## <<物流客户服务>>

### 书籍目录

任务一 认识物流客户服务项目一 认识客户服务项目二 认识物流客户服务项目三 了解物流客户服务部门项目四 物流客服人员职业要求任务二 物流客户开发与拜访项目一 物流客户需求分析项目二 物流客户开发流程项目三 物流客户拜访技巧项目四 物流客户沟通技巧任务三 物流客户接待项目一 客户接待礼仪知识项目二 物流客户接待流程项目三 物流客户来访、来电、来函处理任务四 物流客户投诉处理项目一 受理物流客户投诉项目二 处理物流客户投诉项目三 投诉处理后服务跟进任务五 物流客户关系维护项目一 物流客户细分项目二 物流客户满意度项目三 物流客户忠诚度项目四 物流客户流失处理任务六 物流客户服务绩效与风险评估项目一 物流客户服务绩效指标项目二 物流客户服务绩效评估项目三 物流客户风险相关知识项目四 物流客户信用评估与实施参考文献

## <<物流客户服务>>

### 编辑推荐

《高职高专工学结合课程改革规划教材：物流客户服务（物流管理专业用）（第2版）》根据我国高等职业院校学生的特点和培养目标，以物流客户服务的基本知识和基本操作技能为主，同时贯穿物流客户服务全过程中的客户关系管理与客户绩效考核方面内容的介绍，力求对物流客户服务的基本理论作较为全面、系统、科学的阐述，使学生对物流客户服务基础知识和业务流程有一个较为全面的认识。

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>