

<<快递人员岗位培训手册>>

图书基本信息

书名：<<快递人员岗位培训手册>>

13位ISBN编号：9787115275165

10位ISBN编号：7115275165

出版时间：2012-4

出版时间：人民邮电

作者：李育蔚

页数：228

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>

<<快递人员岗位培训手册>>

内容概要

本书从快递岗位的实际出发,系统介绍了接单、收件、快件处理、快件派送、客户管理、快递服务质量管理、快递人员培训与考核等7大工作事项和62个工作小项,并对其进行了图解演示与说明,可作为快递人员的工作规范培训手册。

本书适合各级快递管理人员和快递一线工作人员阅读使用,也可作为快递企业的员工培训教材。

<<快递人员岗位培训手册>>

书籍目录

第一章 快递人员具体要做的7项工作

第一节 快递人员应该做什么

- 一、接单
- 二、收件
- 三、快件处理
- 四、快件派送
- 五、客户管理
- 六、快递服务质量管理
- 七、快递人员培训与考核

第二节 快递人员应具备的知识

- 一、快递人员职业道德和守则
- 二、快递专业相关知识
- 三、快递服务礼仪知识
- 四、条码技术相关知识
- 五、快件安全相关知识
- 六、法律法规知识
- 七、地理知识
- 八、姓氏知识

第二章 接单

第一节 接收订单应知应会的2件事

- 一、接单前应知
- 二、接单应会

第二节 确认订单应知应会的3件事

- 一、确认订单前应知
- 二、确认订单应会
- 三、确认订单后续工作

第三章 收件

第一节 快件收寄应知应会的4件事

- 一、上门揽收
- 二、网点收寄
- 三、大客户收件
- 四、电子商务企业收件

第二节 快件验收应知应会的6件事

- 一、禁限物品验视
- 二、确认快件重量规格
- 三、对快件进行包装
- 四、快件度量计价
- 五、运单、标志、随运单证的粘贴
- 六、快件快速受理

第三节 收件后续处理应知应会的3件事

- 一、快件信息录入
- 二、交接快件
- 三、营业款交接

第四节 收件过程应注意的2类问题

- 一、快件更址与撤回

<<快递人员岗位培训手册>>

二、紧急事故处理

第四章 快件处理

第一节 快件处理准备应知应会的3件事

- 一、检查操作变更通知
- 二、准备相关物品与工具
- 三、做好个人准备工作

第二节 快件接收应知应会的2件事

- 一、到件接收
- 二、总包拆解

第三节 快件分拣应知应会的4件事

- 一、手工分拣
- 二、半自动机械分拣
- 三、分拣机自动分拣
- 四、快件分拣异常处理

第四节 快件封装应知应会的2件事

- 一、散件登单处理
- 二、总包封装和码放

第五节 快件装车发运应知应会的3件事

- 一、汽车运输快件的交接
- 二、委托航空/铁路运输快件的交接
- 三、运输车辆封志建立与管理

第五章 快件派送

第一节 派前准备应知应会的2件事

- 一、派前三大准备
- 二、快件交接

第二节 派送服务应知应会的4件事

- 一、派送规划与装车
- 二、按派送规划投送
- 三、自提件管理与操作
- 四、派送特殊情况处理

第三节 派件后续处理应知应会的4件事

- 一、录入派送信息
- 二、移交无法派送快件
- 三、移交营业款
- 四、签收回单与退单处理

第六章 客户管理

第一节 市场开发应知应会的2件事

- 一、客户调查与分析
- 二、快递业务开拓与推介

第二节 客户服务应知应会的6件事

- 一、客户维护
- 二、电话服务
- 三、接单与下单
- 四、快件查询
- 五、投诉处理
- 六、赔偿处理

第三节 客户信息管理应知应会的2件事

<<快递人员岗位培训手册>>

- 一、客户信息采集
- 二、客户信息分类管理
- 第七章 快递服务质量管理
 - 第一节 快递服务质量标准应知应会的2件事
 - 一、快递相关法律法规
 - 二、快递服务质量标准
 - 第二节 快递服务质量管理应知应会的2件事
 - 一、快递服务质量保证措施
 - 二、快递服务质量控制要点
- 第八章 快递人员培训与考核
 - 第一节 快递人员培训应知应会的2件事
 - 一、制订培训计划
 - 二、人员培训实施
 - 第二节 快递人员考核应知应会的2件事
 - 一、快递人员考核设计
 - 二、快递人员考核实施
- 附录 快递业务操作指导规范

<<快递人员岗位培训手册>>

章节摘录

版权页：插图： 质地柔软物品（如服装等）：重量和体积都较小的物品用纸袋或塑料袋包装；重量和体积都较大的物品用纸箱包装，如不能用纸箱包装的可用双层化纤袋（蛇皮袋）包装。

质地坚硬物品（如手机、手提电脑、数码产品等）：重量和体积都较小的物品用硬纸盒包装，重量和体积都较大的物品用木箱包装。

长、宽、高尺寸比例超1：10的物品，必须有坚硬的尺寸比例控制在1:5以内的外包装，物品需固定和衬实。

物品尺寸以1.5米（长+宽+高）为限。

外包装要使用我公司专用封箱带及不干胶（带编码）封口贴。

（6）保价快件的标志为了便于识别和控制，所有保价快件均需做好标志。

报价标志可以是以下两种形式。

采用大头笔标注保价快件字样，并要求客户详细填写快递运单的每一项内容及签名。

采用保价封签，在快件包装封口的骑缝线上粘贴保价封签，并请客户在封签及包装的交接处签名，确保只有破坏封签方能打开快件包装。

6.保价快件交接质量控制（1）继续揽收快件或回分拣中心的途中收件员继续揽收快件以及回分拣中心的途中，要注意保管好保价快件，避免遗失、破损，确保将保价快件完好无损地交接到分拣中心。

如发生意外，其后果由收件员自行承担。

（2）分拣中心对保价快件的验收接收人员根据保价快件报价标志的不同类别，应按照国家不同方式检验接收。

采用大头笔标注的，接收人员应开包验收。

对于包装不符合要求的、重量未标注或重量不符的快件，接收人员可以拒绝交接。

验收合格的快件，应使用专用封箱带及不干胶（带编码）封口贴包装好。

如有疑问，要及时与收件员和客户核实。

<<快递人员岗位培训手册>>

编辑推荐

《快递人员岗位培训手册:快递人员应知应会的7大工作事项和62个工作小项(图解版)》编辑推荐：规范每个岗位的工作要求，提供清晰明了的工作方案，量化工作岗位的具体内容，提供工作绩效的考核依据。

知道自己干什么和怎么干的自我培训方案，细化到每一件事和每一个问题的工作手册。

<<快递人员岗位培训手册>>

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>