

<<物流客户关系管理与服务>>

图书基本信息

书名：<<物流客户关系管理与服务>>

13位ISBN编号：9787302252818

10位ISBN编号：7302252815

出版时间：2011-5

出版时间：清华大学出版社

作者：王淑娟，吴蔚，万立军 等编著

页数：308

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>

## <<物流客户关系管理与服务>>

### 内容概要

王淑娟、吴蔚等编著的这本《物流客户关系管理与服务》立足于我国物流企业发展的实际情况与国内外物流发展的经验与趋势，较全面地阐述了物流客户关系管理与服务的内涵，介绍了相关的知识体系、具体方法与技巧，具有较强的逻辑性与操作性。

全书共分为十章，主要内容包括物流客户关系管理与服务概论、物流客户关系管理系统、物流客户关系管理实施流程、物流重点客户关系管理的实施、物流核心客户关系管理的实施、物流客户服务满意度等。

本书注重理论与实践的结合，阐述深入浅出、简单易懂，并结合较多的案例、数据、图示等加以说明。

为使学习者充分理解所述内容，本书在每章前以案例导入，中间加入了相关阅读讨论材料，并在章后均附有自测题和案例分析。

《物流客户关系管理与服务》可作为高等院校物流专业本、专科的教学用书，也可作为物流企业从业人员岗位培训的教材和自学用书。

本书对在校本、专科学生全面掌握现代物流客户关系管理与服务的理论与方法，以及对物流企业在职管理人员提高业务水平都有较大的帮助。

## <<物流客户关系管理与服务>>

### 书籍目录

#### 第一章物流客户关系管理与服务概论

##### 第一节物流客户

- 一、客户的内涵
- 二、物流客户的分类
- 三、各阶段客户关系的特点

##### 第二节物流客户关系管理

- 一、客户关系管理的起源和发展
- 二、客户关系管理的含义
- 三、物流客户管理的简易流程

##### 第三节物流客户服务

- 一、物流服务的概念
- 二、物流客户服务基本理论
- 三、客户服务的基本要素
- 四、客户服务的要点

##### 本章小结

##### 自测题

##### 案例分析

##### 阅读资料

#### 第二章物流客户关系管理系统

#### 第三章物流客户关系管理实施流程

#### 第四章物流重点客户关系管理的实施

#### 第五章物流核心客户关系管理的实施

#### 第六章物流客户服务的满意度

#### 第七章物流客户服务管理体系

#### 第八章物流客户服务中心的建设

#### 第九章物流客户服务管理的实施

#### 第十章物流客户服务技巧

#### 参考文献

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>