

图书基本信息

书名：<<物流客户服务业务管理模板与岗位操作流程>>

13位ISBN编号：9787501765676

10位ISBN编号：7501765677

出版时间：2005-1

出版时间：中国经济出版社

作者：李雅芬 郑磊 编

页数：251

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>

内容概要

这套《物流管理实务操作丛书》，从物流的仓储、运输、配送、客户服务和国际物流这五个核心业务入手，在全面系统地分析现有物流管理理论和实践的基础上，借鉴国外先进的物流实践成果，将之归纳并重构，形成了我们规范标准的物流核心业务管理模板。

然后，在业务管理模板的基础上，梳理了现有的成功物流企业的业务组织结构和岗位设置规范，以物流业务运作流程为主线，构建了物流核心业务的岗位操作流程。

在解决物流业务流程运作的同时，进一步围绕岗位，以帮助岗位任职人员提高业务能力为目的，详细地把具体业务重要岗位的职责范围、操作流程、操作方法、应用工具、注意规则这些影响岗位工作绩效的要点具体提炼出来，并结合实践操作中运用技巧，形成了针对具体物流工作岗位的工作能力培训范本。

因此，这套书，不只是一套解决物流业务运作的流程书和管理书，更是一套可以适用于物流企业培训业务岗位员工的物流才作能力、方法、技巧的培训书。

在每《物流客户服务业务管理模板与岗位操作流程》中，业务管理模板和岗位操作规范、操作流程都以清新、简洁、鲜明的风格，对物流业务进行了细分式的分析，去除理论化的繁琐，注重突出流程化、规范性、实用性与操作性，一步到位地为企业提供一整套实用的管理模板、管理工具和业务培训教材。

具体而言，《物流管理实务操作丛书》共包括以下五本：《物流仓储业务管理模板与岗位操作流程》 《物流运输业务管理模板与岗位操作流程》 《物流配送业务管理模板与岗位操作流程》 《物流客户服务业务管理模板与岗位操作流程》 《国际物流业务管理模板与岗位操作流程》 丛书以其条理性、实用性、操作性、及时性，能够帮助物流企业提高工作效率，满足物流企业管理运作的组织设计和业务培训的要求，也能够帮助物流企业工作人员提高自己的工作能力。

同时，本丛书还能够帮助有意从事物流工作和对物流有兴趣的人员加深对物流的认识。

书籍目录

第一章 物流客户服务概述一、物流客户服务基本理论二、物流客户服务业务运作流程图三、物流服务组织设计四、客户服务人员工作关系图第二章 客户服务系统设计管理模板一、物流客户服务系统设计简述二、客户服务系统设计的基本程序程序一 物流服务中心设计步骤一 物流服务中心的布局与选址步骤二 物流服务中心的规模与设施设计步骤三 物流服务中心软硬件设备系统设计步骤四 物流服务中心组织结构设计程序二 建立物流服务组织步骤一 明确物流中心组织原则步骤二 确立物流服务组织形式步骤三 规定客产服务组织人员职责程序三 实施物流服务管理程序四 协调物流服务部门关系程序五 对物流服务系统进行监控程序六 对物流服务系统进行评价与调整三、客户服务系统设计人员岗位操作流程客户服务系统设计人员工作关系图岗位操作流程物流经理物流策划师行政总监第三章 物流服务战略策划管理模板一、客户服务战略策划简述二、客户服务战略策划基本程序程序一 物流服务战略规划步骤一 物流环境分析步骤二 物流客户服务战略类型选择程序二 物流系统分析步骤一 确定问题步骤二 明确目标步骤三 收集资料步骤四 分析问题程序三 确定物流服务战略程序四 物流服务战略的实施与控制三、物流服务战略策划人员岗位操作流程物流服务战略策划人员工作关系图岗位操作流程信息收集员信息技术总监财务总监物流成本控制师市场经理第四章 客户物流运作方案设计管理模板第五章 客户服务质量管理模板第六章 客户服务质量管理模板第七章 物流客户服务业务绩效改进附：物流客户服务业务专业词汇

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>