

<<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：9787504555823

10位ISBN编号：7504555827

出版时间：2006-7

出版时间：中国劳动社会保障出版社

作者：杨永杰/国别：中国大陆

页数：187

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>

## 前言

为贯彻全国职业教育工作会议精神，大力发展面向新兴产业和现代服务业的专业，推进教材建设，劳动和社会保障部教材办公室组织部分高职高专院校一批学术水平高、教学经验丰富、实践能力强的教师与行业、企业一线专家，编写了高职高专物流管理专业相关课程的教材，共15种：《现代物流管理》《物流采购与供应管理》《物流仓储与配送管理》《物流运输管理实务》《物流成本管理实务》《物流客户管理》《物流管理信息系统》《电子物流技术》《物流专业英语》《物流采购与供应管理实训》《物流仓储与配送管理实训》《物流运输管理实训》《集装箱码头操作与管理实训》《国际货运代理实务》和《企业物流实训》。

在教材的编写过程中，我们贯彻了以下原则：一是充分汲取高职高专在探索培养高等技术应用型人才方面取得的成功经验和教学成果，从职业（岗位）分析入手，确定课程内容，编写相关教材

。二是以国家职业标准为依据，使内容涵盖助理物流师国家职业标准的相关要求。

三是为切实落实“管用、够用、适用”的教学指导思想，根据高职高专物流管理专业的教学特点，专业理论课教材以实际案例为切入点，便于学生的理解和掌握；实训课教材以技能培养为主线、相关知识为支撑，强化了操作技能的训练。

四是突出教材的先进性，尽量选用近几年国内外物流管理领域中的先进技术和成果，反映最新技术应用动态，模拟生产实际操作规程，以期缩短学校教育与企业需要的距离，更好地满足企业用人的需要。

## <<物流客户管理>>

### 内容概要

《物流客户管理》为劳动和社会保障部培训就业司推荐教材，适用于高职高专院校物流管理专业教学，由劳动和社会保障部教材办公室组织编写。

《物流客户管理》内容紧扣专业课程教学大纲要求，从职业岗位和岗位群对技能要求的实际出发，具有实用、管用、够用的特色。

内容主要包括物流客户管理的基本含义、物流客户的市场营销、物流客户信息资源管理、物流客户资信管理、物流客户服务质量管理、供应链各环节客户的管理以及CRM在物流客户管理中的运用等。

## &lt;&lt;物流客户管理&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 物流客户服务与物流客户管理 (1) 第一节 物流客户服务的重要性 (1) 第二节 物流客户管理 (8) 第三节 物流客户服务与物流客户管理 (14) 第二章 物流客户的市场营销 (22) 第一节 物流客户市场营销基础 (24) 第二节 确定物流目标市场 (31) 第三节 物流市场的有效开发 (41) 第四节 物流促销的组合 (47) 第五节 物流的个性化服务营销 (54) 第三章 物流客户信息资源管理 (65) 第一节 调查收集物流客户信息 (66) 第二节 建立物流客户档案 (74) 第三节 物流客户数据库 (79) 第四章 物流客户资信管理 (84) 第一节 物流客户资信调查与评估 (85) 第二节 物流客户资信等级管理及风险防范 (88) 第三节 物流客户的选择与监督 (92) 第五章 物流客户服务质量管理 (98) 第一节 客户服务质量概述 (99) 第二节 物流客户服务质量管理 (104) 第三节 物流客户满意度 (115) 第六章 供应链各环节客户的管理 (125) 第一节 供应商关系管理 (126) 第二节 仓储客户的管理 (138) 第三节 物流配送客户管理 (147) 第四节 物流运输客户管理 (156) 第七章 CRM在物流客户管理中的运用 (165) 第一节 什么是CRM (166) 第二节 CRM系统介绍 (169) 第三节 CRM的实施——上海通用CRM的实施 (173) 第四节 网络化的CRM (178) 主要参考文献 (188)

## 章节摘录

物流客户市场营销是指物流企业以物流市场需要为中心,通过采取整体物流营销行为,以提供物流产品和物流服务来满足客户的需要和欲望,从而实现物流企业利益目标的过程。

一、物流服务设备与设施建设 物流服务设备与设施是物流系统中贯穿于物流全过程、深入到各作业细节的复杂技术支撑要素。

物流服务设备与设施是物流运作的基础。

现代物流企业为满足客户不同的物流需求,完成各种物流活动,需要种类繁多的设备与设施。

物流服务设备与设施包括有形的物流服务设备与设施和无形的物流服务设备与设施两种。

(一)有形的物流服务设备与设施 1.按照物流服务设备与设施具备的功能分类 起重设备与设施——包括各式起重机、装卸机、绞车、千斤顶、巷道和堆垛起重机、升降机、传送带等。

装卸设备与设施——包括具有升降功能的各式叉车、单斗车、平板车、搬运车、机动平台车、牵引车、拖车,站台、码头、货场等。

输送设备与设施——包括带式输送机、链式输送机、斗式提升机、辊道式输送机、气力输送机等。

物流专用机械设备与设施——包括装船机、卸船机、取料机、对料机、码垛机、集装箱牵引车、集装箱吊具等。

储存保管设备与设施——包括库房、货场、钢制货架、货箱与托盘货架、巷道式堆垛机、分拣设施、制冷设备及电子信息设备等。

2.按照物流服务设备与设施实现的物流功能分类 仓储保管设备与设施——主要用于各种配送中心、仓库存取货物,包括仓库库房、货架、托盘、托盘搬运车、叉车、提升机、温控与制冷设备等。

储存保管设备与设施——包括阁楼型可进车传送带式密集型货架,高层货架和立体仓库、储罐、液槽等,货架、堆垛机、室内搬运车、出入库输送设备、自动化仓库、自动订单分拣设备、提升机、搬运机器人以及计算机管理和监控系统等。

这些设备可以组成自动化、半自动化、机械化的商业仓库,完成对物料的堆垛、存取、分拣等作业。

运输与配送设备与设施——包括各式运输工具、装卸机具、自动化分拣设备、叉车、吊车、光电识读设备等。

物流加工与包装设备与设施——包括保鲜防腐加工设备、防潮防锈加工设备、剪切改制加工设备与设施、冷冻加工设备、商品捆扎包装设备等。

物流信息管理设备与设施——包括条码扫描器、电子数据交换设备、货物跟踪设备、物流监控设备等。

## <<物流客户管理>>

### 编辑推荐

《物流客户管理》为切实落实“管用、够用、适用”的教学指导思想，根据高职高专物流管理专业的教学特点，专业理论课教材以实际案例为切入点，便于学生的理解和掌握；实训课教材以技能培养为主线、相关知识为支撑，强化了操作技能的训练。

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>