

<<物流客户拓展实务>>

图书基本信息

书名：<<物流客户拓展实务>>

13位ISBN编号：9787504729071

10位ISBN编号：7504729078

出版时间：2008-9

出版时间：中国物资

作者：周爱国

页数：239

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>

<<物流客户拓展实务>>

内容概要

本教材是为物流客户服务与管理专业量身定做的职业教育系列教材，中高职通用，既保持了职校生“职业技能性”的共同特色，又兼顾了高职教育应具备 - 定理论水准的“高教性”的个性。同时也可作为物流相关从业人员的参才用书和岗位培训用书。

本教材以能力本位为主，坚持知识、能力、素质协调发展：依据物流客户服务职业能力需求，坚持模拟实训与实战操作并重；围绕物流客户服务岗位业务流程，知识够用实用，提高基本执业能力；以服务职校生为中心的编写指导思想。

以培养具有现代客户服务理念、基本物流推销与客户服务技能的中初级客户服务人员为目标。采取灵活多样的编写体例为服务手段。

<<物流客户拓展实务>>

书籍目录

第1单元 导论 第1模块 物流客户的内涵 第2模块 现代物流客户理念 第3模块 物流客户管理第2单元 寻找物流客户 第1模块 寻找物流客户的原则 第2模块 寻找物流客户的渠道第3单元 识别物流客户 第1模块 影响物流客户识别的因素 第2模块 物流客户资料整理及资格审查第4单元 接近物流客户 第1模块 接近物流客户的准备 第2模块 接近物流客户的要点和方法第5单元 物流客户洽谈 第1模块 推介物流产品或服务的方法 第2模块 洽谈技巧 第3模块 语言技巧第6单元 处理物流客户异议 第1模块 物流客户异议的概述 第2模块 物流客户异议处理的原则和方法第7单元 物流客户成交 第1模块 物流客户成交概述 第2模块 引导物流客户成交的方法第8单元 物流业务款回收 第1模块 物流业务款风险防范与收款流程 第2模块 物流业务款催款方式和策略参考文献

<<物流客户拓展实务>>

章节摘录

三、开发物流客户的途径 (一) 建立良好的物流服务体系 “没有金刚钻，怎揽瓷器活。”良好的服务体系是开拓物流客户的基本途径，也是开展一切物流活动的基础。

物流服务体系包括物流服务设施和物流服务作业体系。

具体来说，主要有：

1. 房屋建筑。

主要包括办公场所，仓库，站、场、码头建筑物及建筑附属物。

2. 机械设备：

 - 包装机械。

如各种包装机、灌装机等。

- 装卸搬运设备。

如各式起重机、输送机、提升机等。

- 运输机械。

如列车、汽车、轻型车辆、人力车、畜力车、轮船、拖船、人力船、飞机、管道、托盘、集装箱等。

- 储存保管设备。

包括管式货架、储罐、液槽等。

- 流通加工设备。

如机械加工设备、冷冻设备、加热设备、搅拌设备等。

3. 通信设备、电子计算机设备等。

4. 无形的设施。

物流信息系统和网络。

只有具备了良好的物流服务设施和物流服务作业体系，才能更好地、更有效地开发物流客户。

(二) 培养高素质的物流客户服务人员 物流企业是以服务客户为导向的企业，在为客户提供服务的过程中，物流客服人员的素质至关重要。

1. 物流客户服务人员的素质要求 (1) 直接面对客户的物流客服人员应具有素质 · 交际能力。

能够和客户很好的沟通。

- 仪态仪表。

端庄大方的形象能给客户带来好感和可靠感。

- 合作能力。

有合作精神，还要善于合作。

- 营销能力。

由于直接面对客户，与客户相互接触、相互交往，可为企业提供较好的销售机会。

- 观察能力和自我调节能力。

依照实际情况调整自己的服务方法和营销方式。

- (2) 物流管理人员应具备的基本品质 · 服务观念。

领导者深信优质服务是企业成功的关键。

- 高标准。

领导者追求卓越的服务，而不只是满足良好的服务。

<<物流客户拓展实务>>

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>