第一图书网, tushu007.com

<<物流客户关系管理实务>>

图书基本信息

书名：<<物流客户关系管理实务>>

13位ISBN编号：9787504731302

10位ISBN编号：7504731307

出版时间：2010-1

出版时间：中国财富出版社

作者：周爱国 编

页数：298

字数：384000

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

我们经常说，物流企业赢利靠“开源节流”，但是什么才是真正的“开源”和“节流”呢？
难道“开源”就是充实一些物流设施，提高产能，扩大客户影响范围？
难道“节流”仅仅就是不断从上游降低物流设备采购价格，在物流运营过程中控制成本？
不，“开源”的根本是保持价值客户的持续贡献并培育和发展更多的有价值客户；“节流”的根本就是提高物流投入和行动的有效性。
物流客户关系管理（CRM）就是帮助物流企业建立“开源节流”管理规则的先进管理办法。
作为“物流客户服务与管理系列规划教材”之一的《物流客户关系管理实务》就是在这种背景下应

内容概要

本书以能力本位为主，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。
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”之共同特色，又兼顾一了高职教育应具备一定理论水准的"高教性"之个性。
同时也可作为物流相关从业人员的参考用书和岗位培训用书。

<<物流客户关系管理实务>>

书籍目录

第1单元 物流客户关系管理导论　第1模块 物流客户的内涵　第2模块 物流客户关系管理概述　第3模块 物流客户关系管理的实施　第4模块 物流客户关系管理（CRM）案例解析第2单元 物流客户关系的管理　第1模块 物流客户识别管理　第2模块 物流客户关系建立管理　第3模块 物流客户保持管理　第4模块 物流客户流失与挽留管理第3单元 供应链客户关系管理　第1模块 供应链管理的内涵　第2模块 供应链客户关系管理　第3模块 供应链客户关系管理案例解析第4单元 储配企业客户关系管理　第1模块 仓储企业客户关系管理　第2模块 配送企业客户关系管理第5单元 运输企业客户关系管理　第1模块 运输企业的内涵　第2模块 运输企业客户关系管理　第3模块 运输企业客户关系管理案例解析第6单元 邮政快递客户关系管理　第1模块 邮政物流的内涵　第2模块 邮政快递客户关系管理的应用第7单元 行业物流客户关系管理（一）　第1模块 快速消费品物流客户关系管理　第2模块 服装物流客户关系管理　第3模块 烟草物流客户关系管理第8单元 行业物流客户关系管理（二）　第1模块 钢铁物流客户关系管理　第2模块 汽车物流客户关系管理　第3模块 家电物流客户关系管理　第4模块 家具物流客户关系管理第9单元 行业物流客户关系管理（三）　第1模块 冷链物流客户关系管理　第2模块 农业物流客户关系管理　第3模块 医药物流客户关系管理参考文献

章节摘录

【经典回放】 “谁是你的客户？
”面对这个问题，恐怕很多人都会觉得无须回答。
心里可能想“这个问题还用问吗，如果我自己的客户是谁都不知道，我平。
时怎么做业务啊。
” 其实也许很多人真的不清楚谁是他的客户，或对“客户”的范畴定义是不全面的。
ct谁是你的客户”，这是物流人员必须知道的一件事，“客户”仅仅是我们通常所认为的公司的外部客户吗？
如果你走出对“客户”狭隘定义的误区，就是走出了阴影，迎接你的将是大片的阳光！
我经常听到一些物流公司老总抱怨： “怎么现在的生意越来越难做了？
” “怎么业务

第一图书网, tushu007.com

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