

<<第三方物流操作实务>>

图书基本信息

书名：<<第三方物流操作实务>>

13位ISBN编号：9787561535226

10位ISBN编号：7561535228

出版时间：2010-7

出版时间：厦门大学出版社

作者：王登清，林敏晖 主编

页数：181

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>

<<第三方物流操作实务>>

前言

物流是指原材料、产成品从供应地到需求地的物理性流动，是创造时间和空间价值的经济活动。在资源领域和人力领域利润开拓越来越困难的情况下，工商企业为了获得利润和成本节约，将目光由生产领域转向流通领域的物流——“第三利润源泉”。

在企业竞争日趋激烈的今天，企业很难既搞生产又自己负责物流，更多的企业把物流业务外包给专业化物流公司，这样他们既获得了成本节约，又能满足客户的物流需要。

外包、发挥自身核心竞争力和市场竞争的需要是第三方物流需求产生的重要原动力。

第三方物流是由供方与需方以外的物流企业提供物流服务的业务模式。

第三方物流是指由物流资源协调者提供综合物流服务，并以合同的形式在一定期限内提供企业所需的全部或部分物流服务。

第三方物流的提供者是一个为外部客户管理、控制和提供物流服务作业的公司。

第三方物流服务与传统的运输、仓储以及物资配送服务最大的不同在于——为客户提供一整套为客户定制化的物流服务，包括仓储、运输、物资配送、EDI信息交换，以及订货履行、自动补货、选择运输工具、包装与贴标签、产品组装、进出口代理等方面，涉及企业的整条供应链。

第三方物流为客户带来了额外的增值服务，发展前景巨大。

作为现代意义上的第三方物流，虽然是一个仅有10~15年历史的行业，但作为物流业的新兴领域，第三方物流在国外的物流市场上已占据了相当可观的分量，欧洲目前使用第三方物流服务的比例约为76%，美国约为58%，日本约为80.9%。

近年来随着中国加入WTO，国外的企业进入中国市场，他们普遍使用第三方物流，这种物流理念对国内大型工商企业起了很大的促进作用；同时国内的大中型企业也在逐渐使用第三方物流服务商，这两种力量的推动使我国的第三方物流有了长足的发展。

但在发展的过程中还存在诸多需要改善的问题，如：（1）物流企业规模小、实力弱，提供的服务不够完善；（2）物流网络不顺畅，缺乏与其他企业的深入合作；（3）物流设备老化，无法满足客户要求；（4）物流人才缺乏，尤其是技能型和高级人才匮乏；（5）第三方物流实务方面的理论知识较为缺乏。

物流人才的匮乏正成为众多问题中的关键性问题，这个问题不解决，将严重限制现代物流产业的发展。

在工商界，尤其是物流界，特别需要掌握有关第三方物流的基础知识和操作技能的综合型人才。

因此研究国内外有关第三方物流活动的理论及相关案例，特别是将第三方物流理论及案例编撰成一套实践性和理论性相结合的第三方物流教材，成为当务之急。

<<第三方物流操作实务>>

内容概要

物流是指原材料、产成品从供应地到需求地的物理性流动，是创造时间和空间价值的经济活动。在资源领域和人力领域利润开拓越来越困难的情况下，工商企业为了获得利润和成本节约，将目光由生产领域转向流通领域的物流——“第三利润源泉”。

<<第三方物流操作实务>>

书籍目录

序

前言

模块1 第三方物流概述

第一节 第三方物流基本概念

第二节 第三方物流发展概况

第三节 第三方物流管理

第四节 第三方物流发展趋势

第五节 第三方物流管理案例分析

知识应用题

模块2 第三方物流客户服务管理

第一节 第三方物流客户服务概述

第二节 第三方物流客户服务运作

第三节 第三方物流客户服务质量评价

实训项目 第三方物流客户服务模拟操作

知识应用题

模块3 第三方物流市场营销

第一节 第三方物流市场调研

第二节 第三方物流市场分析

第三节 第三方物流市场定位

第四节 第三方物流市场开发

第五节 第三方物流市场营销案例分析

知识应用题

模块4 第三方物流项目管理

第一节 第三方物流项目信息的收集与处理

第二节 第三方物流项目洽谈

第三节 第三方物流项目招标

第四节 第三方物流项目投标

实训项目 第三方物流项目信息采集、洽谈与招投标

知识应用题

模块5 第三方物流业务风险与合同管理

第一节 第三方物流业务风险

第二节 第三方物流业务合同管理

实训项目 第三方物流业务合同拟定、谈判与签订

知识应用题

模块6 第三方物流作业操作

第一节 第三方物流作业概述

第二节 第三方物流企业的运输作业

第三节 第三方物流企业的仓储作业

第四节 其他第三方物流增值作业

实训项目 第三方物流作业操作实训

知识应用题

模块7 第三方物流服务项目控制管理

第一节 第三方物流服务项目监控

第二节 第三方物流服务项目绩效及评估

第三节 第三方物流服务项目控制过程

<<第三方物流操作实务>>

实训项目 网购趋势下的第三方物流服务项目体验

知识应用题

模块8 第三方物流信息系统

第一节 第三方物流信息系统概述

第二节 第三方物流信息系统的建设

第三节 第三方物流信息技术应用

实训项目 第三方物流管理信息系统操作

知识应用题

参考文献

<<第三方物流操作实务>>

章节摘录

3.物流网点设施较少，对客户服务能力不足 第三方物流公司由于自身物流网点或设施设备均不足，常常将业务外包给其他物流公司让其承担运输或仓储业务，而对外包的公司又没有实施良好的监督，导致物流服务质量受到影响。

客户经常会抱怨第三方物流公司的服务能力和质量，双方之间的合作不能达到亲密无间。

4.由于不可抗力因素，造成货物延误、损失，客户不理解 由于不可抗力因素如天气、战争、罢工、事故等所造成的货物配送延误、损失等。

第三方物流公司没有跟客户及时进行沟通，客户不理解，发生客户投诉问题。

(二)物流客户投诉处理 物流客户服务部门接受客户投诉时遵循的原则都是一致的，其主要目的在于尊重客户的投诉，使客户的投诉得到妥善的处理。

因此，在处理客户抱怨时应遵循下列步骤： 1.有效地倾听客户的各种不满陈述 为了让客户心平气和，在有效倾听时应做到下列事项： (1)让客户先发泄情绪。

在客户还没有将事情全部述说完毕之前，就中途打断，做一些言词上的辩解，只会刺激对方的情绪。因此在客户投诉时，客户服务人员态度要和蔼，认真倾听，让客户把要说的话及要表达的情绪充分发泄。

(2)善用自己的肢体语言，并了解客户目前的情绪。

在倾听的时候，应以专注的眼神及间歇的点头来表示自己正在仔细地倾听，让客户觉得自己的意见受到重视。

(3)倾听纠纷发生的细节，确认问题所在。

倾听不仅只是一种动作，还必须认真了解事情的每一个细节，然后确认问题的症结所在，将问题的重点记录在投诉记录单中(见表2-2客户投诉记录单)。

如果对于投诉的内容不是十分了解，可以在客户将事情说完之后以委婉的方式再询问对方。

例如：“很抱歉，有一个地方我还不是很了解，是不是可以再向您请问有关……的问题。”并且在对方说明时，随时以“我懂了”来表示对问题的了解状况。

2.表示道歉 不论引起客户不满的责任是否属于公司内部部门，如果能够诚心地向客户道歉，并对客户提出的问题表示感谢，都可以让客户感觉自己受到重视。一般来说，客户之所以投诉，表示他关心这家企业，愿意继续与之合作，并且希望这些问题能够获得改善。

因此，任何一个客户投诉都值得物流部门道歉并表示感谢。

3.提供解决方案 在客户投诉后，客户服务部门应及时了解原因，作出解决问题的方案。

在提供解决方案时，必须考虑下列几点： (1)掌握问题重心，分析投诉事件的严重性。

通过倾听将问题的症结予以确认之后，要判断问题严重到何种程度，以及客户有何期望。

这些都是处理人员在提出解决方案前必须考虑的。

例如，客户对于配送时间延迟十分不满，进行投诉。

就必须先要确认此行为是否已给客户造成经营上的损失，若客户希望赔偿，其方式是什么、赔偿的金额为多少，这些都应该进行相应的了解。

<<第三方物流操作实务>>

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>