

<<现代快递服务科学>>

图书基本信息

书名：<<现代快递服务科学>>

13位ISBN编号：9787563526383

10位ISBN编号：7563526382

出版时间：2011-7

出版时间：北京邮电大学

作者：国家邮政局快递职业教材编写委员会

页数：259

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>

<<现代快递服务科学>>

内容概要

本书在引用服务科学等先进理论对快递服务进行分析研究的基础上，从快递服务营销、服务管理、服务工程、服务运作等方面进行深入阐述，力图使现代服务科学的理念与快递服务的实践有机融合。

《现代快递服务科学》为快递专业（方向）高等教育教学推荐用书，可作为本科及以上层次相关专业人才培养参考用书，也可供快递物流相关企业高级管理人员、专业技术和相关人员参考使用。

<<现代快递服务科学>>

书籍目录

第一章 概述

第一节 快递服务发展历程

- 一、古代快递活动
- 二、现代快递服务的产生背景
- 三、现代快递服务的兴起
- 四、世界快递服务的发展现状
- 五、外资快递服务企业

第二节 我国快递服务的发展现状

- 一、我国快递服务的发展历程
- 二、我国快递服务的发展现状
- 三、我国主要快递服务企业

第三节 服务业与现代快递服务

- 一、服务的定义与特征
- 二、服务业的划分
- 三、现代服务业
- 四、现代快递服务

第四节 服务科学的基本概念

- 一、服务经济时代
- 二、服务科学的概念
- 三、服务科学学科体系
- 四、服务科学的研究方法

思考与练习

第二章 现代快递服务营销

第一节 需求分析

- 一、个人消费需求分析
- 二、组织消费需求分析
- 三、顾客消费规律
- 四、服务供需管理
- 五、市场调查

第二节 市场细分

- 一、市场细分的基本概念
- 二、市场细分的原则和程序
- 三、个人消费市场细分
- 四、组织消费市场细分
- 五、快递服务市场细分

第三节 定位战略

- 一、定位概念的提出
- 二、定位相关思考问题和原则
- 三、定位程序
- 四、定位策略
- 五、定位方法
- 六、现代快递的服务定位

第四节 定价策略

- 一、服务定价的特殊性
- 二、顾客的价值感受

<<现代快递服务科学>>

三、服务定价方法

四、定价策略

五、快递服务定价策略

第五节 促销策略

一、促销意义

二、促销激励措施

三、促销时机选择和关键因素

四、促销宣传

五、促销新趋势

第六节 渠道策略

一、营销渠道基本概念

二、快递企业的渠道体系

三、营业网点

四、代理商

五、电子渠道

思考与练习

第三章 现代快递服务管理

第一节 接触管理

一、服务接触的基本定义

二、服务接触的设计实施

三、快递服务的接触管理

第二节 流程管理

一、服务流程的基本概念

二、服务流程分类

三、服务流程图

四、服务流程优化和再造

五、现代快递的流程管理

第三节 质量管理

一、服务质量基本概念

二、优良可感知服务标准

三、服务质量评价

四、服务质量管理

五、服务承诺管理

六、快递服务质量管理

第四节 满意度管理

一、顾客满意度基本概念

二、顾客满意度测评

三、顾客满意度指数模型

四、现代快递的顾客满意度

第五节 忠诚度管理

一、顾客信任感

二、顾客忠诚度

三、顾客流失

四、失误和抱怨

五、服务补救

第六节 服务创新管理

一、整体产品概念

<<现代快递服务科学>>

- 二、快递服务业务设计
- 三、服务创新种类
- 四、服务创新模型
- 五、电子商务与快递服务

思考与练习

第四章 现代快递的服务工程

第一节 信息网络工程

- 一、信息化
- 二、现代信息技术
- 三、信息网络

第二节 运输网络工程

- 一、运输网络分析
- 二、运输网络模式构建
- 三、我国快递运输网络现状分析

第三节 配送网络工程

- 一、配送网络现状分析
- 二、配送网络构建

第四节 结算网络工程

- 一、现代快递企业结算网络化
- 二、结算网络现状分析
- 三、结算网络构建

思考与练习

第五章 现代快递的服务运作

第一节 纵向产业链模型

- 一、产业链的基本概念
- 二、快递服务的产业链模型

第二节 横向业务扩展模式

- 一、特许加盟
- 二、直营连锁
- 三、横向合作经营

第三节 内部运作模式

- 一、组织结构
- 二、内部营销
- 三、服务方式
- 四、服务运作

思考与练习

参考文献

<<现代快递服务科学>>

编辑推荐

《全国高等教育快递专业（方向）专业课程推荐教材：现代快递服务科学》内容侧重于快递企业经营、运营服务等方面系统性的理论知识介绍与分析，权威性的法律法规阐释与解读，前瞻性的服务发展趋势分析与预测，有助于拓宽视野，丰富知识，提升管理和服务能力水平。特别是大量实际案例的精选和解读，对帮助学员深入理解和掌握相关知识很有帮助。

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>