

《物流客户服务》

图书基本信息

书名：《物流客户服务》

13位ISBN编号：9787121131936

10位ISBN编号：7121131935

出版时间：2011-4

出版社：电子工业出版社

作者：曾益坤

页数：132

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu000.com

《物流客户服务》

内容概要

《物流客户服务》是针对物流客户服务岗位任职要求而开发的教材，精选了“走进物流客户服务”、“开拓物流客户”、“物流客户接待”、“物流客户洽谈”、“处理物流客户异议与投诉”、“获取物流客户承诺与回顾分析”、“提高物流客户满意度”、“物流crm信息技术与软件”八个单元。《物流客户服务》每一单元都按照行动导向教学法编写，以教学目标选择导课案例和项目，明确了任务层次及知识准备，安排了动脑筋、能力训练和实践创新等训练题目，在单元复习中设计了单元小结、重要概念和基本训练等内容。这些设计结合实际，有利于读者拓展视野、提升客服能力和职业素质。

书籍目录

单元1走进物流客户服务

项目1.1理解物流客户服务的内涵

1.1.1物流客户服务的内涵

1.1.2不同物流业务中的客户服务

项目1.2体会物流客户生命周期及利润

1.2.1物流客户生命周期

1.2.2物流客户生命周期利润及其测量

1.2.3物流客户生命周期服务策略分析

小结

单元2开拓物流客户

项目2.1寻找潜在物流客户

2.1.1潜在物流客户在哪里

2.1.2寻找物流客户的方法

项目2.2建立和分析物流客户资料库

2.2.1建立物流客户信息档案

2.2.2物流客户资料分析

小结

单元3物流客户接待

项目3.1塑造物流客服人员职业化形象

3.1.1塑造物流客服人员专业形象

3.1.2物流客服人员的综合素质要求及在服务中的沟通技巧

项目3.2客户接待计划

3.2.1制订物流客户接待计划

3.2.2物流客户接待开场白设计

小结

单元4物流客户洽谈

项目4.1探寻和聆听物流客户心声

4.1.1倾听物流客户心声

4.1.2探寻物流客户需求

项目4.2陈述物流客户利益

4.2.1物流商品特性与利益

4.2.2如何满足物流客户需求

小结

单元5处理物流客户异议与投诉

项目5.1物流客户开发过程中的异议

5.1.1物流客户异议的类型

5.1.2物流客户异议的处理

项目5.2处理物流客户投诉

5.2.1处理物流客户投诉的流程

5.2.2处理物流客户投诉的策略

5.2.3处理物流客户投诉的技巧

小结

单元6获取物流客户承诺与回顾分析

项目6.1跟进物流客户承诺

6.1.1发现物流客户承诺信息

6.1.2跟进物流客户承诺完成交易

项目6.2物流客户交流的回顾与分析

6.2.1 物流客户拜访不同阶段的回顾

6.2.2 物流客户拜访过程整体分析

小结

单元7 提高物流客户满意度

项目7.1 物流客户满意管理

7.1.1 物流客户满意度测评

7.1.2 培养物流客户忠诚策略

项目7.2 物流大客户管理

7.2.1 物流大客户差异化服务

7.2.2 物流大客户关系营销

小结

单元8 物流crm信息技术与软件

项目8.1 呼叫中心与数据挖掘

8.1.1 物流crm呼叫中心概述

8.1.2 物流crm呼叫中心的作用

8.1.3 物流crm数据仓库与数据挖掘概述

8.1.4 物流crm数据仓库与数据挖掘作用

项目8.2 物流crm软件系统应用示范

8.2.1 现有物流客户关系管理软件的主要功能

8.2.2 wisecrm nbs系统应用示范

小结

参考文献

《物流客户服务》

精彩短评

- 1、不错，严谨，体系完整，案例实用新颖，不是老一套，什么大企业案例，已经过时了
- 2、书收到了，简单翻了一下，感觉还可以，就是感觉比想象的薄，总的还算可以，看完再来追平吧
- 3、学习了由曾益坤、庞德义老师编著的《物流客户服务》一书，它通俗易懂，案例和理论分析结合，学习实用性强，不足之处是案例太少，知识点面窄。很适合作中小物流企业培训用书，建议同行们看看。个人看法，不对之处请见谅！

《物流客户服务》

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：www.tushu000.com