

# 《物流服务营销管理》

## 图书基本信息

书名：《物流服务营销管理》

13位ISBN编号：9787313058089

10位ISBN编号：731305808X

出版时间：2009-5

出版社：上海交通大学出版社

作者：徐鼎亚

页数：260

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](http://www.tushu000.com)

## 前言

本书是21世纪高等职业教育教材编委会物流管理专业双证系列规划教材，主要为物流专业和管理类专业学生学习物流服务营销理论而编写的，同时也是高校其他专业学生选修该课程的教材。

随着我国经济的迅速发展，特别是GDP、社会消费品零售额、进出口商品总额的迅猛增加，使得中国的物流行业进入了一个快速增长和全面发展的新时期。但是，就目前的物流服务营销管理来看，远远不能适应经济快速发展的需要。正是在这种形势下，重视物流服务的营销与管理，成为现代企业提升竞争力和提高经济效益的一个重要手段。物流服务营销是市场营销的一个重要组成部分，但它与一般产品的营销不同，具有自身的特点。

在经济全球化的今天，在企业激烈竞争的今天，在靠低成本获得利润的空间越来越小的今天，企业管理者们开始意识到，任何一个企业要想在所有业务上成为杰出者，必须充分利用一切可以利用的资源来适应社会化大生产的市场环境，必须提供必要的服务来满足客户的需要。因此，企业管理者们开始将目光从管理企业内部生产过程转向物流服务营销中的先进理论和技术方法系统，试图从物流服务营销管理中挖掘新的利润源泉。物流业属于第三产业，物流服务营销管理是一个新兴的领域。企业管理者们感觉到，通过自身的实践，为客户和消费者提供运输、保管仓储、配送、装卸搬运、流通加工、物流信息处理等服务，并提高物流服务的质量与水平，加强与客户的联系，可以为企业节约资源，并给企业带来更大的利润与经济效益。

现代物流服务营销管理的一个显著特点，是不再孤立地、局部地考察物流活动，而是涉及企业生产经营全过程的系统工程，只有将物流服务营销管理建立在全方位的物流系统平台上，着眼于对物流活动的全过程、全方位的系统化的管理与控制，才能收到良好的效果。可以说，现代物流服务营销管理，是现代科学技术与现代管理科学完美结合的学科，是全面融汇了多学科的综合学科。本书从理论与实践的结合上，系统地、全面地论述了物流服务营销管理的基本概念、基本特征、基本内容与基本过程；现代市场营销观念与物流服务营销管理；物流服务营销标准的制定；物流服务营销战略的策划；

# 《物流服务营销管理》

## 内容概要

《物流服务营销管理》是21世纪高等职业教育教材编委会规划的物流管理专业双证教材。《物流服务营销管理》从理论与实践的结合上系统地、全面地论述了物流服务营销管理的基本概念、基本特征、基本内容与基本过程；现代市场营销观念与物流服务营销管理；物流服务营销标准的制定；物流服务营销战略的策划；物流服务营销中心的建设；物流服务中心的运作；提高物流服务效率的方法；物流运输服务管理；物流配送服务管理；物流保管服务管理；物流库存服务管理；物流服务质量管理等内容。《物流服务营销管理》的体系分为六个部分：一是典型案例引申出基本原理；二是知识要点；三是基本理论；四是本章要点重述；五是本章关键术语；六是本章问题思考。《物流服务营销管理》可用作高等职业教育物流管理专业和经济管理业专业的教材，也可作为工商经济管理干部培训的教学用书。

## 书籍目录

1 导论 引导案例 可口可乐的“新配方” 1.1 物流服务营销管理的基本概述 1.2 物流服务营销管理的地位与作用 1.3 物流服务营销管理的分类与原则 思考题 2 现代物流服务营销管理理念 引导案例 沃尔玛成功的秘诀——顾客第一 2.1 现代市场营销观念 2.2 物流服务营销的新观念 2.3 物流服务营销管理的对象 思考题 3 物流服务营销标准的制定 引导案例 上海百大配送的物流配送标准化管理 3.1 物流服务营销的基本标准 3.2 物流服务营销标准的制定 3.3 物流服务营销标准的完善和健全 思考题 4 物流服务营销战略的策划 引导案例 大连港口的物流发展战略 4.1 物流服务营销环境的分析 4.2 物流服务营销目标市场的选择 4.3 物流服务营销战略的确定 4.4 物流服务战略中信息的作用 思考题 5 物流服务营销中心的建设 引导案例 日本东京的物流基地 5.1 物流服务营销中心的设计 5.2 物流服务营销中心的选址 5.3 物流服务营销中心的设施配备 思考题 6 物流服务营销中心的运作 引导案例 中铁联合物流的物流营销网 6.1 物流服务营销组织的建立 6.2 物流服务营销组织管理的实施 6.3 物流服务营销部门相互关系的协调 6.4 物流服务营销系统的监控 6.5 物流服务营销系统的评价 思考题 7 提高物流服务效率的方法 引导案例 戴尔的电子物流营销流程 7.1 影响物流服务效率的因素 7.2 物流服务的合理化 7.3 物流服务的共同化 7.4 物流服务的现代化 7.5 物流服务的整合化——供应链的管理 思考题 8 物流运输服务管理 引导案例 “吉野家”从畅通物流加强运输服务管理 8.1 物流运输服务的种类和选择 8.2 物流运输服务合理化 8.3 物流运输服务作业管理 思考题 9 物流配送服务管理 引导案例 上海联华生鲜食品加工配送中心物流管理 9.1 物流配送中心的建立 9.2 物流配送服务作业的规划 9.3 物流配送服务管理 9.4 物流配送服务的合理化 思考题 10 物流保管服务管理 引导案例 罗林洛克啤酒的包装策略 10.1 物流保管服务 10.2 包装 10.3 物流保管服务作业 思考题 11 物流库存服务管理 引导案例 一汽大众库存管理 11.1 库存的分类与作用 11.2 建立库存服务管理制度 11.3 记录库存服务情况 思考题 12 物流服务质量管理 引导案例 摩托罗拉对物流质量的管理 12.1 物流服务质量的形成 12.2 物流管理者的职责 12.3 物流服务资源 12.4 物流服务质量体系结构 12.5 物流服务过程的质量管理 12.6 提高物流服务质量的途径 思考题 参考文献

## 章节摘录

1 导论      知识要点      · 物流、物流服务、物流服务营销及物流服务营销管理的概念；      · 物流服务营销管理的内容与特征；      · 物流服务营销管理的地位与作用；      · 物流服务营销管理的目标与原则。      问题的提出      从超市的货架上随手取下一瓶洗发水，你是否想过这瓶洗发水到你手里经过了多少环节？生产洗发水的工厂通过什么样的途径组织原料进厂？原料通过什么方式变成产品？又怎样将它送到消费者手里？从它走下生产流水线的那一刻起，到你手中为止，中间究竟被多少辆卡车运转到多少个配送中心？历经多少道批发商以及多少人的手才被送上货架？这些过程就是本书需要研究的问题——物流、物流服务、物流服务营销以及物流服务营销管理。      引导案例      可口可乐的“新配方”      盛夏季节，正是饮料产品销售的旺季。在竞争激烈的饮料市场，可口可乐一直勇立潮头，靠的已不再只是口味和神秘的配方，而是其独特的商业运作——物流服务营销。这种物流服务营销被业界看成为可口可乐公司的“新配方”，是可口可乐公司长期掌控市场而隐藏的一记重拳，是可口可乐公司走在百事可乐公司前面的秘诀。

# 《物流服务营销管理》

## 编辑推荐

《物流服务营销管理》从理论与实践的结合上，系统地、全面地论述了物流服务营销管理的基本概念、基本特征、基本内容与基本过程；现代市场营销观念与物流服务营销管理；物流服务营销标准的制定；物流服务营销战略的策划；

# 《物流服务营销管理》

## 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](http://www.tushu000.com)