

《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：9787562449539

10位ISBN编号：7562449538

出版时间：1970-1

出版社：重庆大学出版社

作者：赵玲 编

页数：200

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》

前言

中等职业学校物流专业教育在我国蓬勃发展已5年有余，各开办学校在贯彻教育部、劳动部及中国物流与采购联合会制订的《中等职业学校物流专业紧缺人才培养培训教学指导方案》过程中，不断采用新的职教方法，课程体系内容也更加接近企业用工实际，教育部中职教材出版基地——重庆大学出版社组织全国一批优秀的中等职业学校和企业界的专家共同编写了这套中职物流专业系列教材。

本套教材在培养目标与规格上与《中等职业学校物流专业紧缺人才培养培训教学指导方案》保持一致，力图紧紧围绕培养现代物流企业一线操作型人才为核心，以行动导向教育理念为指导，贴近物流企业工作实际，方便教师组织教学。本套教材的编写思路是，突破传统学科体系，以物流企业岗位为主线，以任务引导展开各岗位的应知与应会，具体写作中将本专业公共素质类知识用综合课程涵盖，其内容兼容职业资格证的内容。而具体岗位类课程以实务为主，实务中突出具体任务要求及做法，同时每个任务后都布置了相应的实训内容用以巩固课堂所学。本套教材每一分册均由若干任务构成，每个任务由以下模块构成。

《物流客户服务》

内容概要

《物流客户服务》共分为九大任务模块，主要包括认识物流企业客户、物流员工的职业素养培养、基本业务活动中的客户服务规范、物流客户沟通与管理、物流客户满意、客户期望值管理、理解企业文化、理解客户服务指标、走进客户快乐服务等方面内容。

《物流客户服务》可以作为中等职业学校物流专业的教材，也可作为相关从业人员的参考用书。

《物流客户服务》

书籍目录

任务1 认识物流企业客户1.1 物流企业客户1.2 物流服务1.3 物流客户服务的含义及特点任务2 物流员工的职业素养培养2.1 物流企业员工基本礼仪规范2.2 物流企业中的职业素养任务3 基本业务活动中的客户服务规范3.1 物流仓储业务中的客户服务规范3.2 物流运输业务中的客户服务规范3.3 物流配送业务中的客户服务规范任务4 物流客户沟通与管理4.1 常用的物流客户沟通技巧4.2 客户关系维护与管理4.3 物流客户沟通与管理实训任务5 客户满意5.1 什么是客户满意5.2 客户满意基础任务6 客户期望值管理6.1 客户期望值与管理6.2 降低客户期望值6.3 客户投诉处理任务7 理解企业文化7.1 企业文化7.2 物流企业客户服务战略7.3 员工手册识读任务8 理解客户服务指标8.1 物流客户服务标准的确立8.2 物流客户服务绩效的评价任务9 走进客户快乐服务9.1 给客户留下美好的第一印象9.2 微笑服务9.3 赞美客户9.4 电话服务参考文献

这是指除了上述三种客户外，剩下的90%客户。小客户与企业达成的交易合同的金额不大，但是数目却占企业客户总数的大部分。个别小客户发生坏账，给企业带来的损失也不会特别大。对小客户选择的信息来源主要有：小客户提供的商业资信证明书，一线销售人员的内部评价报告，以及和客户交易的经验。如果在拖欠的客户名单中很快就出现了某个被授予信用的小客户，应立即追回欠款，并不再考虑给该客户提供赊销。

中国移动公司按照ABC分类法，对个人客户中占总数10%、其通信费合计占运营商通话费总收入38%的高端客户群，实施优先、优质服务。中国联通公司分别给连续六个月通信费大于300元、500元、800元的CDMA或GSM客户颁发三星、四星、五星级服务通行证，星级会员享受所有与其会籍相匹配的通信优惠，同时还可享受到如可以在全国范围内预订房等许多通信外优惠服务。

4.3物流客户沟通与管理实训

4.3.1客户调查管理表格填制训练

当销售人员接近一个客户的时候，要做的第一件事情就是搜集相关信息。充分搜集客户资料之后，销售人员才能了解客户的基本需求，才可以进行销售。要了解的第一点就是：客户是什么样的客户？规模有多大？员工有多少？一年内大概会买多少同类产品？这些都是客户背景资料。

客户背景资料包括以下几个方面：

- 客户组织机构；
- 各种形式的通信方式；
- 区分客户的使用部门、采购部门、支持部门；
- 了解客户的具体使用维护人员、管理层和高层；
- 同类产品安装和使用情况；
- 客户的业务情况；
- 客户所在行业的基本状况等。

客户的个人资料包括：

- 家庭状况和家乡；
- 毕业的大学；
- 喜欢的运动；
- 喜爱的餐厅和食物；
- 宠物；
- 喜欢阅读的书籍；
- 上次度假的地点和下次休假的计划；
- 行程；
- 在机构中的作用；
- 同事之间的关系；
- 今年的工作目标；
- 个人发展计划和志向等。

可以通过填制以下表格（见表4.1和表4.2），对客户进行调查管理。

《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