

《物流客户服务》

书籍信息

版次：1

页数：

字数：

印刷时间：2011年07月01日

开本：16开

纸张：胶版纸

包装：平装

是否套装：否

国际标准书号ISBN：9787030311276

内容简介

《物流客户服务》(作者庄敏)是中等职业学校物流专业的专业课教材,本着“坚持以服务为宗旨、以就业为导向,全面培养学生的综合素质和职业能力,提高其就业创业能力”的精神,从当今职业岗位需要和学生实际情况出发,全面介绍了现代物流客户服务的基础知识和基本技能。

《物流客户服务》共分8个单元,主要内容包括物流客户服务概述、物流客户信息管理、物流客户服务内容、物流客户关系管理、物流客户服务质量、物流客户满意度评价、物流客户投诉处理、电子商务与物流客户服务。

本教材内容充实新颖,理论联系实际,案例生动活泼,特色鲜明,富有创新精神,特别适合当今中等职业学校使用。

《物流客户服务》可作为中等职业学校物流专业的专业课教材,也可作为物流专业人员的岗位培训教材,还可作为物流从业人员的参考书。

目录

单元1 物流客户服务概述

1.1 客户服务

1.2 物流客户服务

1.3 物流客户服务的内容

小结

练习题

单元2 物流客户信息管理

2.1 物流客户信息概述

2.2 物流客户信息的收集

2.3 物流客户信息的整理

小结

练习题

单元3 物流客户服务内容

3.1 物流仓储客户服务

[显示全部信息](#)

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