



核心课

主 编◎光 昕
副主编◎李 沁 光 昭 宋 雷

物流运输实务

Practice Of logistics Transportation

物流经济地理 (中、高职通用) Logistics geography

Management Center

Cargo science

logistics enterprise

Chrematistics Of Logistics

Practice of storage management

基础Basis of logistics operati

Of Transportation Management

Merchandise maintenance

Distribution Logistics And Callback Logistics
国际贸易实务

供应链管理

销售与回收物流

Logistics 运输管理

Supply Chain Management

International Freight Agent

Enterprise Management Basis

Knowledge Of Logistics Laws And Regulations

Diagnosis Of Typical Logistics Operation Management

Supply Chain Management

企业管理基础Enterprise management basis

Logistics Basis

物流

服务营销

SALES AND

MARKETING OF LOGISTICS SERVICE

中国物资出版社

教育部立项推荐

高等职业教育物流管理专业紧缺人才培养指导方案配套教材

物流服务营销

主 编 光 昕

副主编 李 沁 光 昭 宋 雷

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物流服务营销/光昕主编. —北京: 中国物资出版社, 2008. 11

(教育部立项推荐高等职业教育物流管理专业紧缺人才培养指导方案
配套教材)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 2932 - 3

I. 物… II. 光… III. 物资企业—市场营销学 IV. F253

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 142042 号

责任编辑 王宏琴

责任印制 何崇杭

责任校对 孙会香

中国物资出版社出版发行

网址: <http://www.clph.cn>

社址: 北京市西城区月坛北街 25 号

电话: (010) 68589540 邮政编码: 100834

全国新华书店经销

中国农业出版社印刷厂印刷

开本: 710mm × 1000mm 1/16 印张: 21 字数: 377 千字

2008 年 11 月第 1 版 2008 年 11 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978 - 7 - 5047 - 2932 - 3/F · 1139

印数: 0001—4000 册

定价: 36.00 元

(图书出现印装质量问题, 本社负责调换)

教育部立项推荐高等职业教育和中等职业学校 物流管理专业紧缺人才培养 指导方案配套教材编审委员会

- | | | |
|-------|------------------------|-----------------------|
| 顾问 | 吴润涛 | 中国物流资深专家 |
| 主任委员 | 牟惟仲 | 中国物流专家 |
| | | 中国物流技术协会会长 |
| | | 中国物流学会副会长 |
| 副主任委员 | 徐天亮 | 中国物流技术协会副会长 |
| | | 华中科技大学管理学院 教授 |
| | 谢德华 | 教育部职业技术教育物流教学指导委员会副主任 |
| | | 中国拆船协会副会长 |
| | | 中国物流技术协会副秘书长 |
| | | 中国物流与采购联合会、中国物流学会常务理事 |
| | 周建亚 | 武汉商贸学院物流学院院长 教授 |
| | 黄中鼎 | 上海市第二工业大学经管学院院长 教授 |
| | 薛 威 | 天津交通职业技术学院主任 副教授 |
| | 阎子刚 | 广东交通职业技术学院 副教授 |
| | 霍 红 | 哈尔滨商业大学 教授 |
| | | 物流师职业资格认证专家委员会委员 |
| 沈兴龙 | 中国物资出版社副总编辑 副编审、高级经济师 | |
| 杨 帆 | 北京商务科技学校校长 高级讲师 | |
| 李建成 | 上海市物资学校副校长 高级讲师 | |
| | 教育部职业技术教育物流教学指导委员会副秘书长 | |
| 施建年 | 北京市交通学校副校长 高级讲师 | |

- 张立波 广州市第一商业学校副校长 高级讲师
教育部职业技术教育物流教学指导委员会副秘书长
- 委 员 白世贞 哈尔滨商业大学管理学院院长 教授
常金荣 福田物流有限公司副总经理
陈鸣永 上海建桥学院 教授
方光罗 安徽商贸职业技术学院院长 副教授
傅 烨 复旦大学管理学院 副教授
光 昕 西安思源学院主任 教授
海 峰 武汉大学商学院主任 教授
物流师职业资格认证专家委员会委员
何晓莉 陕西城市经济学校副校长 高级讲师
洪水坤 诚通集团总裁 高级经济师
黄 松 四川商务职业学院 副教授
黄有方 上海海事大学副校长 教授
物流师职业资格认证专家委员会委员
匡奕珍 山东商业职业技术学院副院长 副教授
蓝仁昌 环众物流咨询有限公司执行董事
刘 念 深圳职业技术学院物流系主任 教授
柳和玲 北京市交通学校 高级讲师
龙 江 上海外贸学院 副教授
陆一梁 上海商学院副院长 副教授
钱廷仙 江苏经贸职业技术学院主任 副教授
沈小静 北京物资学院工商管理系主任 教授
司晓丽 北京市供销学校科长 高级讲师
孙 杰 华运物流实业公司副总经理
孙宏岭 河南工业大学 教授
王长琼 武汉理工大学 教授
物流学院物流管理研究所所长
王富贵 福建省侨兴轻工学校校长 高级讲师

王槐林	华中科技大学	教授
王学明	中国物资储运公司	副总经理
王自勤	浙江经济职业学院系主任	副教授
	现代物流研究所所长	
翁心刚	北京物资学院研究部主任	教授
吴金法	温州职业技术学院副院长	副教授
夏春玉	东北财经大学副校长	教授
杨茅甄	上海交通职业技术学院主任	副教授
杨穗萍	广州市第一商业学校主任	高级讲师
俞吉兴	浙江商业职业技术学院院长	副教授
袁 革	广东省财经学校校长	高级讲师
翟光明	上海市物资学校主任	高级讲师
张俊玲	海尔物流人力资源主管	
张立君	哈尔滨师范大学应用技术学院副院长	
赵继新	广西交通职业技术学院	副教授
周玉衡	山东省潍坊商业学校校长	高级讲师
朱桂平	浙江工商大学	教授
朱为刚	天津市物资学校校长	高级讲师
邹安全	湖南科技大学	教授

总 策 划 沈兴龙

序 言

中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《2002~2005年全国人才队伍建设规划纲要》指出：“进入新世纪，国际形势正在发生深刻变化。随着经济全球化的发展，人才全球化趋势进一步增强，我国加入世界贸易组织后，面临的物流人才问题更加突出。发达国家利用各种手段吸引我国人才，人才竞争日益激烈：全球范围内的经济结构调整对人才素质提出了更高要求；综合国力的竞争更加倚重科技进步和人才开发。今后5~10年，是我国经济和社会发展的关键时期，做好加入世界贸易组织后的各项应对工作，实现‘十五’计划确定的宏伟目标，把建设有中国特色社会主义事业不断推向前进，人才是关键。抓住机遇，迎接挑战，走人才强国之路，是增强我国综合国力和国际竞争力、实现中华民族伟大复兴的战略选择。”

面对世界经济一体化进程的加快，许多大型跨国集团的进入，我国各级政府部门和许多市场意识敏锐的企业已把物流作为提高竞争能力和提升企业核心竞争力的重要手段，把现代物流理念、先进的物流技术和现代经营与管理模式引入国家、地区经济建设和企业经营与管理之中。但是，我国的物流教育仍十分滞后，造成现代物流综合性人才、企业尤其是流通企业改造传统物流与加强物流管理、城市规划与物流系统运筹、第三方物流企业的运作技术操作等现代物流人才严重匮乏，阻碍了经济的发展和经济效益的提高。据各地人才机构预测，物流人才是全国12种紧缺人才之一，物流工程规划人员、物流管理人员、物流科研人员、物流师资全面紧缺。到2010年，全国大专（高职、高专）以上物流人才的需求量为30万~40万人，国际物流、物流管理、仓储与配送、物流运输、企业物流、物流营销、物流信息处理等技能型操作人才每年需要近10万人。不仅如此，根据我国加入WTO的承诺，物流和分销服务业是全面开放的行业之一，国内市场将会出现高层次、高起点的激烈竞争的局面，这势必会使本身就匮乏的人才竞争加剧。如果我

们不从现在做起,加快我国物流管理与技术人才的培养,物流人才培养终将成为我国物流产业发展的“瓶颈”,物流产业化和成为21世纪新的经济增长点就成了一句空话。因此,加速推动现代物流产业的人才培养工程,实施多层次、多样化的物流教育,是21世纪物流产业化发展中保证物流产业形成合理的人才结构,提高我国物流管理水平和经济效益的决定因素。

教育部有关领导对物流职业技术教育十分重视,联合劳动和社会保障部、中国物流与采购联合会制定颁发了《高等职业教育、中等职业学校物流管理专业紧缺人才培养指导方案》。为此,我们在教育部、中国物流与采购联合会的指导下,组织各地高职、高专和中等职业技术学院以及企业专家、教授、高级讲师、学者编写出版了“高等职业技术教育和中等职业教育物流管理专业技能型紧缺人才培养指导方案配套教材”,两种层次的教材充分体现了以下基本原则:

1. 以全面提高素质为基础,以增强职业能力为本位

以科学的劳动观与技术观为指导,帮助学生正确理解技术发展、劳动生产组织变革和劳动活动的关系,充分认识职业和技术实践活动对经济发展和个人成长的意义和价值,使学习者形成良好的职业道德和正确的价值观,着力提高劳动者素质。教材内容重点突出体现物流管理专业紧缺人才的培养目标,加强实践性教学,以满足行业企业对生产、管理、服务一线对高素质劳动者的迫切需要为本的思想。

2. 以企业需求为基本依据,以就业为导向

以满足企业的工作需求作为教材开发的出发点,全力提高教育与培训的针对性和适应性,为探索和建立根据企业用人“订单”进行教育与培训的机制提供服务。同时为高等和中等职业技术学院适应行业发展和企业需求,及时调整专业方向,确定培养培训规模,开发、设计实施性教育与培训方案提供多方面的、多层次的、多种可选择的教材。

3. 适应行业技术发展,体现教学内容的先进性

力求根据国家和地区的最新技术发展,突出物流行业的新知识、新技术、新材料、新工艺、新方法,克服专业教材存在的内容陈旧、片面强调学科体系完整、不能适应企业发展需要培养人才规格的弊端。结合专业人才培养

养要求,在充分强调专业基本知识和基本技能的基础上,为各地高职、高专和中等职业技术学院学生了解、掌握、拓展本领域的最新技术发展及相关技能,实现专业教学基础性与先进性的统一提供最佳教学模块教材。

4. 以学生为中心,体现教学组织的科学性和适用性

教材内容上,围绕各地物流经济技术的发展情况,充分考虑学生的认知水平和已有知识、技能、经验及兴趣,为每一个学生提供适应人才市场需要和有职业发展前景的、模块化的学习资源,力求在学习内容、教学组织、教学评价等方面给教师教学和学生学习提供选择和创新的空間,构建开放式的课程教材体系,适应学生个性化发展的需要。紧密结合模块式课程结构和弹性学习制度,以满足企业和学习者的不同需要。

经审定,两种职业技术教育物流管理专业配套教材既可作为高职、高专院校物流管理专业(国际物流、物流管理、仓储与配送、企业物流等培养方向)和中等职业技术学校物流管理专业(运输、仓储与配送、物流营销、物流信息处理等培养方向)的教材,亦可作为各层次成人教育和企业培训教学参考用书,也适合于作为广大物流从业人员的自学读物。同时,对参加物流职业资格认证考试的人员具有较高的参考价值。

在教材的编写过程中得到了教育部、中国物流与采购联合会有关领导,以及许多院校和研究机构的专家、教授和物流企业领导的大力支持,在此一并致谢。由于编写时间仓促,加上编者水平有限,书中有不足之处在所难免,恳请广大读者提出宝贵意见,以日臻完善。

**高等职业教育和中等职业学校物流管理专业
紧缺人才培养指导方案配套教材编审委员会**

前言

《物流服务营销》是物流管理专业的核心课程,物流服务营销计划的制订、组织及实施的基本方法是物流管理专业必须具备的基本技能,也是培养学生应用能力所要求的内容。

《物流服务营销》所涉及的内容正是从事物流服务营销所应该具备的基本知识和实用技能。本教材共分为十二章,主要内容包括服务营销概述、物流服务营销管理、物流市场分析、物流服务营销信息管理、物流目标市场营销、物流服务营销策略组合、物流企业产品策略、物流企业定价策略、物流服务渠道策略、物流企业促销策略、物流服务业务开发流程、第三方物流服务项目监控。

《物流服务营销》是在“市场营销”结合物流行业特点形成“物流市场营销”的基础上,又进一步引进最新的“服务营销”理念和方法整合而成的,从而对教学内容进行了彻底的改革;本书不仅从教学内容上加强了服务营销的理念,教学方法中也加强了案例及物流市场调研等实践环节,教材的每一章后面均附有案例分析及复习思考题,便于学生及时巩固和复习所学内容,提高分析物流企业及物流市场调研的能力;此外,已有比较合理完善的教学大纲,电子教案及课件可在中国物资出版社网站下载。

本书由西安思源学院特聘教授光昕担任主编,并负责全书的统稿工作。李沁、光昭、宋雷担任副主编,参与编写工作的还有时斌、庞燕、董晓妮等。

本书可作为普通高等院校、高职高专物流管理与工程、市场营销、工商管理、工业工程、项目管理等专业教材,也可作为各层次成人教育、企业培训教材,还可作为相关专业的师生学习参

考以及广大企业经营管理和技术人员的自学读物。

本书在编写过程中，力求反映服务营销和物流市场营销的新概念、新方法、新发展以及综合运用，以体现本书的先进性和实用性。但因作者水平有限，不足之处还请各位同人和读者朋友批评指正。此外，还参阅、引用了有关著作和教材，特此表示衷心地感谢。

编者

2008年9月

CONTENTS



第一章 服务营销概述

第一节 服务与服务营销	(1)
第二节 服务营销学的历史演进	(10)
第三节 服务营销管理过程	(14)
第四节 服务营销的核心理论	(20)
本章小结	(25)
案例分析	(26)
复习思考题	(27)

第二章 物流服务营销管理

第一节 物流服务营销的概念	(28)
第二节 物流服务营销战略的选择	(34)
第三节 物流企业营销管理过程	(42)
本章小结	(45)
案例分析	(45)
复习思考题	(47)

第三章 物流市场分析

第一节 物流市场营销环境分析	(48)
第二节 物流市场客户分析	(60)
第三节 物流市场竞争者分析	(67)
本章小结	(72)
案例分析	(73)
复习思考题	(76)

第四章 物流服务营销信息管理

第一节 物流市场营销信息系统	(77)
第二节 物流市场营销调研	(90)
第三节 物流服务客户关系管理	(97)
本章小结	(106)
案例分析	(107)
复习思考题	(112)

第五章 物流目标市场营销

第一节 物流市场细分	(113)
第二节 物流目标市场的选择	(123)
第三节 物流市场定位	(130)
本章小结	(137)
案例分析	(137)
复习思考题	(140)

第六章 物流服务营销策略组合

第一节 物流企业业务模式	(141)
第二节 物流服务营销组合的内容	(153)
第三节 第三方物流服务营销策略组合	(157)
本章小结	(161)
案例分析	(162)
复习思考题	(164)

第七章 物流企业产品策略

第一节 物流服务产品整体概念	(165)
第二节 物流服务产品市场生命周期及策略	(171)
第三节 物流服务产品的品牌策略	(177)
第四节 物流企业新产品的市场开发	(183)
本章小结	(189)
案例分析	(191)
复习思考题	(192)

第八章 物流企业定价策略

第一节 物流服务定价的依据及影响因素	(193)
第二节 物流服务产品定价的方法	(205)
第三节 物流服务产品定价技巧	(220)
本章小结	(225)
案例分析	(226)
复习思考题	(227)

第九章 物流服务渠道策略

第一节 物流服务分销渠道基本模式	(228)
第二节 物流服务分销渠道决策	(234)
第三节 物流服务分销渠道管理	(241)
本章小结	(246)
案例分析	(247)
复习思考题	(249)

第十章 物流企业促销策略

第一节 物流企业促销目标	(250)
第二节 物流企业促销组合的选择	(254)
第三节 物流企业促销策略的实施	(259)
本章小结	(274)
案例分析	(275)
复习思考题	(276)

第十一章 物流服务业务开发流程

第一节 物流服务设计的一般程序	(277)
第二节 产品配送物流网络系统的计划与设计	(284)
第三节 购买第三方物流服务的一般决策过程	(294)
本章小结	(295)
案例分析	(296)
复习思考题	(297)

第十二章 第三方物流服务项目监控

第一节 物流服务项目监控概述	(298)
第二节 客户服务的监控	(300)
第三节 成本和生产效率的监控	(305)
第四节 仓库、运输、存货的监控	(309)
本章小结	(312)
案例分析	(312)
复习思考题	(315)
参考文献	(316)

第一章 服务营销概述



学习目的与要求

服务营销思想产生于20世纪50年代,至80年代中期,成为营销学科的一个独立分支,到了90年代,其思想体系日益丰富、严密和完整起来,并得到广泛的运用。要求熟练掌握服务营销的核心理念:客户满意。

第一节 服务与服务营销

一、服务的定义

早在亚当·斯密的时代,人们就从经济学领域开始研究服务。经济学意义上的服务是一种可销售的活动,是以等价交换的形式满足企业、公共团体或其他社会公众的需要而提供的劳务活动或物质产品。

市场营销学界对服务概念的研究大致是从20世纪50~60年代开始的。区别于经济学的研究,市场营销学界以把服务作为一种产品为基础进行研究。1960年,美国市场营销学会(AMA)最先给服务下定义为“用于出售或者是同产品连在一起进行出售的活动、利益或满足感”。

与此同时,其他学者也从不同角度提出了自己的定义,例如:

1974年,斯坦通(Stanton)指出:“服务是一种特殊的无形活动。它向客户或工业客户提供所需的满足感,它与其他产品销售和其他服务无必然联系。”

1983年,莱特南(Lehtinen)则认为:“服务是与某个中介人或机器设备相互作用并为消费者提供满足的一种或一系列活动。”

1990年,格鲁洛斯(Gronroos)为服务下的定义是:“服务是以无形的方式,在客户与服务员、有形资源、产品或服务系统之间发生的,可以解决客户问题的一种或一系列行为。”