



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

# 销售与回收物流

(专业培养方向课)

彭建良 主 编

中国物资出版社

**图书在版编目 (CIP) 数据**

销售与回收物流/彭建良主编. —北京: 中国物资出版社, 2006. 6

(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 7 - 5047 - 2515 - 3

I. 销… II. 彭… III. ①销售管理: 物资管理—高等学校: 技术学校—教材②废物回收—物流—物资管理—高等学校: 技术学校—教材 IV. F252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 042899 号

责任编辑 沈兴龙

责任印制 沈兴龙

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: 787 × 980mm 1/16 印张: 24 字数: 374 千字

2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷

书号: ISBN 7 - 5047 - 2515 - 3/F · 1013

印数: 0001—3000 册

定价: 38.00 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 上海第二工业大学经管学院副院长 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 中国物资出版社主任 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

|        |     |                        |
|--------|-----|------------------------|
| 委<br>员 | 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 |
|        | 白世贞 | 哈尔滨商业大学商品学院院长 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于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重要时期，做好加入世界贸易组织后各项应对工作，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的进程加快，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, 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订颁发了《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“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培训指导方案配套教材”, 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、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、多层次、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拓展了解掌握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

现代物流是沟通原料供应商、生产厂商、批发商、零售商、物流公司及最终用户的桥梁,更是实现商品从生产到消费各个流通环节的有机结合的载体。物流按业务流程可分为四大部分,即供应过程中的原材料和零部件配送、运输,生产过程中的储存、搬运,成品的销售、储存及运输和工业废弃物的回收处理。

销售与回收物流是现代物流的重要组成部分,它以满足顾客和保护环境为出发点,根据实际需要,研究生产企业、流通企业出售商品时,物品在供方与需方之间的实体流动,以及不合格物品的返修、退货以及周转使用的包装容器从需方返回到供方所形成的物品实体流动。从企业层面看,不仅有利于提高企业的物流服务水平,提升企业的运营效率,还可降低企业的生产成本,赢得顾客信任,从而占有较大的市场份额,增强企业自身竞争力。同时,生产企业可以从物流的发生源头上找到在生产、管理、服务中存在的不足和缺陷,从而促使企业提高产品设计、内部管理和经营水平。从社会层面看,能够有效降低对环境的不利影响,提高资源的利用率,同时还能促进绿色物流的发展。

本书有助于对销售与回收物流知识的整体把握,提升管理能力,使读者成为一个适应现代社会职业发展的有用之才。

每章前的学习目标及每章后的思考题前后照应。学习目标、每章主要内容、思考题、案例分析、案例思考题一线贯穿、整体一致。每章后的案例都是在参考了大量案例的基础上精心挑选的,真正起到了画龙点睛的作用。从某种意义上讲,这些案例是教材理论的延伸,与各章节知识相互补充、相互结合。通过案例,读者会对相关知识有更深层次的理解和把握。尤其值得一提的是本书所涉及的前沿知识,如客户关系管理、网络营销、绿色物流等章节,完善了教材体系。

本书共计十二章。由彭建良担任主编,周建亚担任主审,编写人员由包万根、刘云霞、陈帆、庞海云、钱丽霞、彭鸿广、彭建良组成。具体编写分工如下:第一章由庞海云、彭建良编写;第二章、第十章由刘云霞编写;第

三章、第四章由包万根、彭建良编写；第五章、第六章由钱丽霞编写；第七章、第八章由彭鸿广编写；第九章由彭建良编写；第十一章、第十二章由陈帆编写。

本书可满足各类职业教育院校对《销售与回收物流》课程教学的需求，也可满足其他学历层次、成人教育和企业培训的需要。当读者阅读完本书后，对销售与回收物流就会在整体上有一个新的认识和把握。同时，结合每章后所附案例，真正体现了管理理念的先进性和操作实用性较完美的结合。

在编写过程中，编者参考了大量的文献及著作，在此一并向编著者表示最诚挚的感谢。由于编者水平有限，虽然已尽力而为，但难免有疏漏和不妥之处，敬请读者批评指正。

编 者

## 内 容 简 介

本书在管理学、经济学和营销原理的基础上,结合专业最新动态,较系统、全面地介绍了销售与回收物流的相关知识。全书共分十二章,分别介绍了销售物流的特点和意义、销售物流的管理过程、物流市场的调研与预测、物流市场细分与定位、销售物流战略管理、物流服务产品与定价策略、销售物流渠道与促销策略、销售物流客户关系管理、网络营销、回收物流与废弃物物流、绿色物流等内容,为了做到理论联系实际,每一章配有一定的实例、案例等。本书可作为各类物流专业人员及从事相关领域管理人员的培训、参考用书,亦可作为高等学校和高等职业学校相关专业的教材及参考用书。

## CONTENTS



### 第一章 销售物流概述

- 第一节 销售物流的产生与发展 ..... (1)
- 第二节 销售物流的意义和特点 ..... (10)
- 第三节 销售物流的管理过程 ..... (14)
- 第四节 销售物流案例 ..... (16)

### 第二章 物流市场的调研与预测

- 第一节 物流市场概述 ..... (23)
- 第二节 物流市场的调研 ..... (27)
- 第三节 物流市场的预测 ..... (52)
- 第四节 物流市场调研与预测案例 ..... (61)

### 第三章 物流市场细分与定位

- 第一节 物流市场细分 ..... (71)
- 第二节 物流目标市场选择 ..... (76)
- 第三节 物流市场定位 ..... (82)
- 第四节 物流市场细分与定位案例 ..... (89)

### 第四章 物流企业销售战略

- 第一节 物流企业销售战略的内涵 ..... (92)
- 第二节 物流企业销售战略的管理过程 ..... (95)
- 第三节 物流企业销售战略的分析方法 ..... (98)
- 第四节 物流企业销售战略案例 ..... (102)

### 第五章 物流服务产品策略

- 第一节 物流服务产品的内涵与分类 ..... (113)
- 第二节 物流服务产品的组合策略 ..... (116)
- 第三节 物流服务品牌策略 ..... (120)
- 第四节 物流企业物品包装策略 ..... (123)
- 第五节 产品生命周期策略 ..... (127)



|                  |         |
|------------------|---------|
| 第六节 物流服务新产品的开发策略 | … (131) |
|------------------|---------|

|                |         |
|----------------|---------|
| 第七节 物流服务产品策略案例 | … (138) |
|----------------|---------|

## 第六章 物流价格策略

|                 |         |
|-----------------|---------|
| 第一节 物流服务产品价格的概念 | … (145) |
|-----------------|---------|

|                 |         |
|-----------------|---------|
| 第二节 物流服务产品定价的程序 | … (150) |
|-----------------|---------|

|                |         |
|----------------|---------|
| 第三节 物流服务产品定价方法 | … (151) |
|----------------|---------|

|                |         |
|----------------|---------|
| 第四节 物流服务产品定价策略 | … (160) |
|----------------|---------|

|              |         |
|--------------|---------|
| 第五节 物流价格策略案例 | … (164) |
|--------------|---------|

## 第七章 物流渠道策略

|             |         |
|-------------|---------|
| 第一节 物流渠道的概念 | … (168) |
|-------------|---------|

|            |         |
|------------|---------|
| 第二节 中间商的功能 | … (174) |
|------------|---------|

|              |         |
|--------------|---------|
| 第三节 物流销售渠道策略 | … (177) |
|--------------|---------|

|              |         |
|--------------|---------|
| 第四节 物流渠道策略案例 | … (183) |
|--------------|---------|

## 第八章 物流促销策略

|             |         |
|-------------|---------|
| 第一节 物流促销的含义 | … (191) |
|-------------|---------|

|          |         |
|----------|---------|
| 第二节 人员推销 | … (193) |
|----------|---------|

|                  |       |
|------------------|-------|
| 第三节 广告促销 .....   | (199) |
| 第四节 营业推广 .....   | (205) |
| 第五节 公共关系 .....   | (209) |
| 第六节 促销组合 .....   | (214) |
| 第七节 物流促销案例 ..... | (218) |

## 第九章 物流客户关系管理

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| 第一节 客户关系管理概述 .....       | (224) |
| 第二节 客户关系分类管理 .....       | (229) |
| 第三节 电子商务环境下的客户关系管理 ..... | (235) |
| 第四节 物流客户关系管理案例 .....     | (243) |

## 第十章 网络营销

|                     |       |
|---------------------|-------|
| 第一节 网络营销概述 .....    | (254) |
| 第二节 网络营销的基本技术 ..... | (268) |
| 第三节 网络营销策略 .....    | (276) |
| 第四节 网络营销管理 .....    | (280) |
| 第五节 网络营销案例 .....    | (286) |



## 第十一章 回收物流与废弃物物流

- 第一节 回收物流与废弃物物流概述 ..... (292)
- 第二节 再生资源的回收和利用 ..... (297)
- 第三节 废弃物资的处理与利用 ..... (306)
- 第四节 回收物流与废弃物物流案例 ..... (316)

## 第十二章 绿色物流

- 第一节 绿色物流概述 ..... (322)
  - 第二节 绿色物流的主要构成 ..... (340)
  - 第三节 绿色物流系统 ..... (345)
  - 第四节 绿色物流案例 ..... (353)
- 参考文献 ..... (361)