



F300K

弗布克岗位三字经系列

快递人员 岗位三字经

弗布克 / 著

用有趣的方式牢记核心知识
花最少的时间提升业务技能



扫一扫 二维码
即可购买本书电子书



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



F300K

弗布克岗位三字经系列

快递人员 岗位三字经

弗布克 / 著



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书是一本帮助快递人员快速掌握岗位技能的工具手册。本书以场景画、三字经和知识链的方式,图文并茂地介绍了快递人员必须具备的基本业务和职业技能。场景画生动演示核心业务,三字经高度概括岗位操作要点,知识链详细剖析业务的重点、难点。

本书既适合快递岗位的从业人员和相关培训人员使用,也适合作为企业员工素质和技能培训用书,另外,还适合高校师生参考阅读。

图书在版编目(CIP)数据

快递人员岗位三字经 / 弗布克著. —北京: 中国电力出版社, 2014.10

(弗布克岗位三字经系列)

ISBN 978-7-5123-5907-9

I. ①快… II. ①北… III. ①邮件投递 - 基本知识 IV. ① F618.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 108672 号

中国电力出版社出版、发行

北京市东城区北京站西街 19 号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>

责任编辑: 赵云红

责任校对: 王开云 责任印制: 赵磊

北京博图彩色印刷有限公司印刷·各地新华书店经售

2014 年 10 月第 1 版·2014 年 10 月北京第 1 次印刷

889mm×1194mm 16 开本·15.25 印张·220 千字

定价: 32.00 元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签,刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换

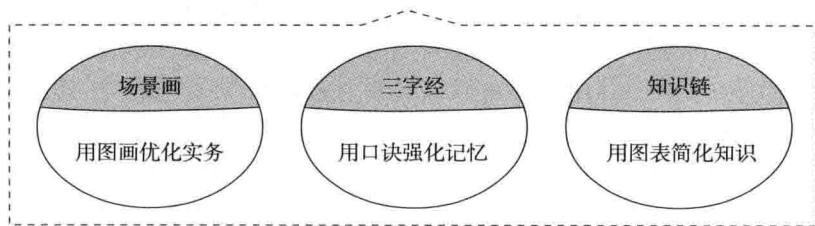
版权专有 翻印必究



这是一本帮助快递人员快速掌握岗位技能的工具手册。本书融知识性、实用性、趣味性于一体，由场景画、三字经和知识链组成。场景画活泼风趣，三字经好学易记，知识链规范实用。通过本书快递人员可以轻松学习，即查即用，随读随记。

本书重点介绍了接单、收件、快件处理、快件派送、客户管理、快递服务质量管理、快递人员培训与考核等七大业务，是快递人员开展业务的操作手册和行动指南。

一、本书的亮点有哪些



1. 场景画

通过幽默风趣的场景画，让读者在会心一笑之余，能够深入理解本节的重点、难点和易错点，轻松避开操作实务中的误区。

2. 三字经

该部分是全书的重点，采用喜闻乐见的三字经形式，帮助读者快速记住核心知识和关键流程，从而提高其学习效率。每节包括四小句三字经，高度概括本节业务内容，朗朗上口，好学易记。三字经讲解部分对某些关键词进行解释补充，帮助读者理解、记忆三字口诀。

3. 知识链

该部分由流程、方法、技巧、注意事项等组成，采用了图表和文字相结合的形式，直观地展示出业务技能和操作流程，帮助读者快速提升业务水平。

二、本书能为读者提供什么

1. 为快递岗位新人快速胜任岗位要求做足准备

如果你刚踏上快递工作岗位,本书为你提供具体的步骤和规范,以及处理问题的方法和技巧。本书通过图文并茂和三字口诀的形式,帮你迅速掌握快递业务技能,为你的职业素质和岗位能力的提高夯实基础。

2. 为有经验的快递人员提升工作效能提供解决方案

如果你苦于一直未能晋升,那么你可以参照书中给出的事项检查自身,从而找到工作中的疏漏,找到自身与同事的差距,进而有针对性地提升自己的工作效能。

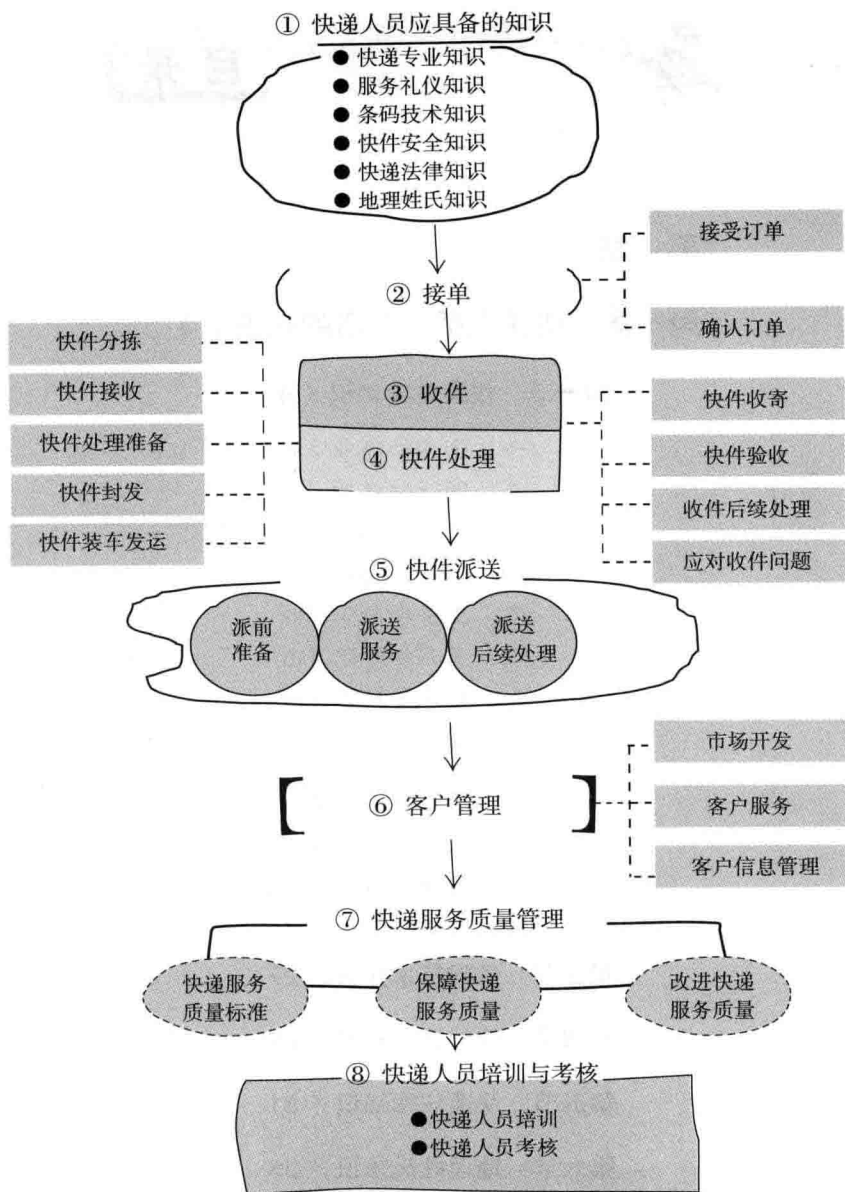
3. 为快递岗位的管理人员提供培训员工的教材

如果你是快递岗位管理人员,那么本书可以作为你培训员工或提供给员工让其进行自我培训的教材。

在本书编写的过程中,孙立宏、刘井学、孙宗坤、程富建、董建华负责资料的收集和整理,王玉凤、廖应涵、王建霞、李苏洋、任玉珍、赵莉琼负责图形、图表的编排,杨雪、程淑丽参与编写了本书的第1、2章,李育蔚、姚小风参与编写了本书的第3章,毕春月、姜娣参与编写了本书的第4章,金成哲参与编写了本书的第5章,韩建国参与编写了本书的第6章,张瀛、王瑞永参与编写了本书的第7、8章,本书三字经由刘茅山和项情总结撰写,全书由弗布克统撰定稿。

弗布克

2014年5月



知识结构图

漫画人物档案



姓名：许长风 年龄：35岁

身高：178cm 职务：经理

爱好：开会 教育员工

简介：精明强干，管理经验丰富。好为人师，常对不争气的员工发飙。



姓名：路菲 年龄：24岁

身高：162cm 职务：文员

爱好：烹饪 韩剧

简介：声音甜美，性格温和。做事认真，但容易钻牛角尖。



姓名：毕达 年龄：26岁

身高：175cm 职务：资深快递员

爱好：侃大山 旅游

简介：形象帅气，为人热情。业务精湛，擅长应对客户投诉。



姓名：冯顺顺 年龄：23岁
身高：172cm 职务：菜鸟快递员
爱好：美食 睡觉
简介：刚刚走出校园的快递新人，学习意愿强。但做事粗心，常被当作反面教材。



姓名：余晴晴 年龄：24岁
身高：164cm 身份：客户
爱好：喝咖啡 购物
简介：资深宅女，喜欢赶时髦，是快递公司的老客户。收入高，脾气大，但心地善良。



姓名：孙杰 年龄：29岁
身高：176cm 身份：客户
爱好：喝酒 美女
简介：骨灰级网虫，以生活在网路上为终极目标。精打细算，连买支牙刷也要从网上团购。



目录

前 言

第一章 快递人员应具备的知识 / 1

第一节 快递专业知识 / 4

- 一、国内快递业 / 4
- 二、国际快递业 / 6
- 三、度量衡工具 / 8
- 四、人民币鉴别 / 10
- 五、支票学知识 / 13
- 六、商品学知识 / 15
- 七、包装学知识 / 17

第二节 服务礼仪知识 / 19

- 一、行为举止礼仪 / 19
- 二、仪容仪表礼仪 / 21
- 三、服务行为礼仪 / 23
- 四、电话沟通礼仪 / 25

第三节 条码技术知识 / 27

第四节 快件安全知识 / 29

第五节 快递法律知识 / 31

第六节 地理姓氏知识 / 33

第二章 接单 / 35

第一节 接受订单 / 38

- 一、直营快递接单 / 38
- 二、加盟快递接单 / 40
- 三、接听电话要求 / 42
- 四、询问订单信息 / 44
- 五、记录收件信息 / 46

第二节 确认订单 / 48

- 一、熟知公司经营范围 / 48
- 二、明确公司派送时效 / 50
- 三、确认快件内件要求 / 52
- 四、规划收派快件路线 / 54
- 五、安排上门收件时间 / 56

第三章 收件 / 59

第一节 快件收寄 / 62

- 一、快件收寄四种方式 / 62
- 二、上门揽收准备工作 / 64
- 三、上门拜访操作规范 / 66
- 四、上门揽收业务流程 / 68
- 五、运单填写总体要求 / 70
- 六、运输交接具体步骤 / 72
- 七、网点收寄工作流程 / 74

第二节 快件验收 / 76

- 一、禁限物品验视 / 76
- 二、确认重量规格 / 78
- 三、快件包装规范 / 80
- 四、快件称重计价 / 83

五、运单、标志、随运单证的粘贴 / 86

第三节 收件后续处理 / 89

一、交接快件 / 89

二、营业款交接 / 92

第四节 应对收件问题 / 95

一、快件更址与撤回 / 95

二、遭遇交通事故 / 97

三、遭遇不可抗力 / 99

第四章 快件处理 / 101

第一节 快件处理准备 / 104

一、检查操作变更通知 / 104

二、准备快件处理工具 / 106

三、做好个人准备工作 / 108

第二节 快件接收 / 111

一、办理交接 / 111

二、拆解封志 / 113

三、总包卸载 / 115

四、总包验收 / 117

五、总包拆解 / 119

第三节 快件分拣 / 122

一、手工分拣 / 122

二、半自动机械分拣 / 125

三、分拣机自动分拣 / 127

第四节 快件封发 / 129

一、散件的两种登单法 / 129

二、总包的封装和码放 / 132

第五节 快件装车发运 / 135

一、汽车运输快件的交接 / 135

二、委托航空或铁路运输快件的交接 / 137

三、运输车辆封志的建立 / 139

第五章 快件派送 / 141

第一节 派前准备 / 144

一、派前检查 / 144

二、快件交接 / 146

第二节 派送服务 / 149

一、快件派送基本程序 / 149

二、快件派送时限控制 / 152

三、派送业务操作规范 / 154

四、派送安全保管指引 / 157

五、自提件管理与操作 / 159

六、派送特殊情况处理 / 162

第三节 派件后续处理 / 164

一、录入快件的派送信息 / 164

二、移交无法派送的快件 / 166

三、移交到付款与代收款 / 168

四、签收回单与退单处理 / 170

第六章 客户管理 / 173

第一节 市场开发 / 176

一、客户调查 / 176

二、业务推介 / 179

第二节 客户服务 / 181

一、客户维护 / 181

二、电话服务 / 183

三、接单下单 / 186

四、派件查询 / 188

五、对外查询与无据查询 / 191

六、投诉处理 / 194

七、赔偿处理 / 196

第三节 客户信息管理 / 199

一、客户信息采集 / 199

二、客户信息日常管理 / 201

第七章 快递服务质量管理 / 205

第一节 快递服务质量标准 / 208

第二节 保障快递服务质量 / 211

第三节 改进快递服务质量 / 213

第八章 快递人员培训与考核 / 217

第一节 快递人员培训 / 220

一、培训计划 / 220

二、培训实施 / 223

第二节 快递人员考核 / 225

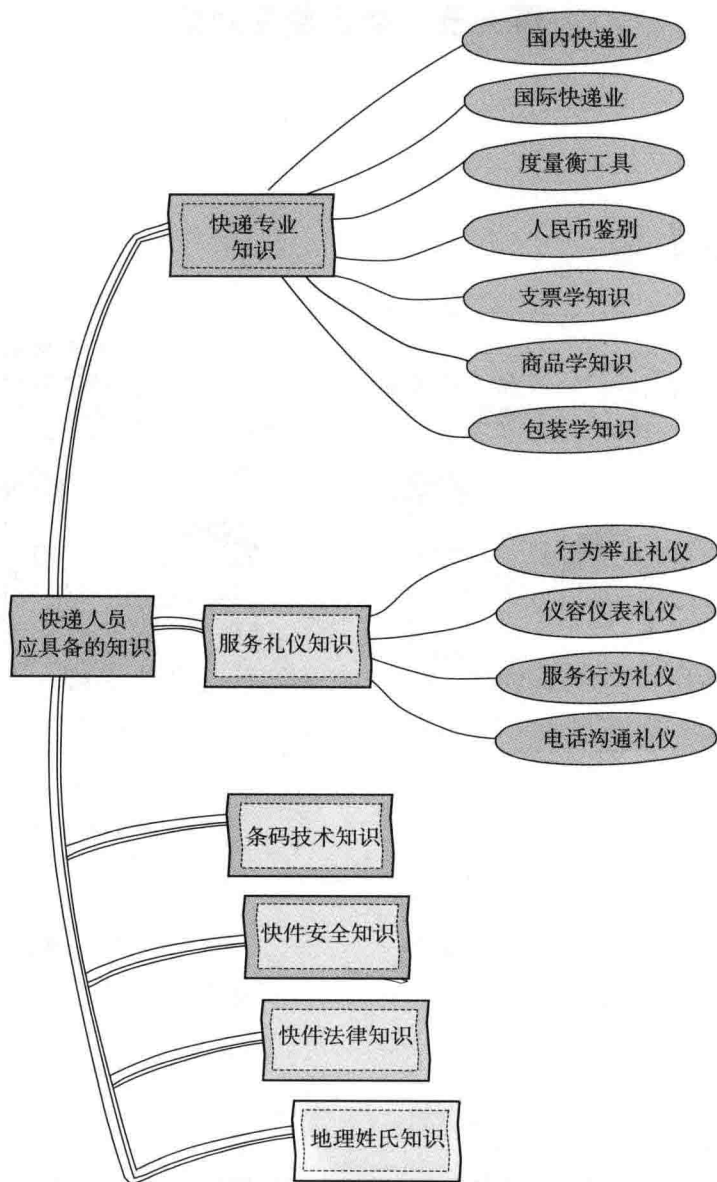
一、考核设计 / 225

二、考核实施 / 228

第一章

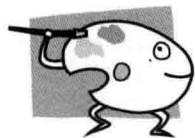
快递人员应具备的知识

快递业，国内先，分类别，选快件。
国际递，报关严，明地点，晓时间。
度量衡，贵熟练，尺与秤，最常见。
货币鉴，手耳眼，仪器测，四道关。
学支票，付方签，有时效，无底限。
分商品，标准全，三形态，两特点。
选包装，作用传，或运输，或周转。
行为礼，勤练功，站如松，坐如钟。
容表礼，讲卫生，头面净，口齿清。
服务礼，笑脸迎，态度正，爱心诚。
电话礼，好心情，音甜美，语文明。
条形码，五步终，先扫描，后手工。
安全性，三类型，保快件，惜生命。
法律性，共两种，操守正，财运隆。
地理性，交通行，百家姓，识人名。



第一节 快递专业知识

一、国内快递业



场景画

