

物流职业能力培养系列教材
国家示范性高等职业院校推荐教材

WULIU KEHU FUWU
物流客户服务

续秀梅◎主编

教师用书

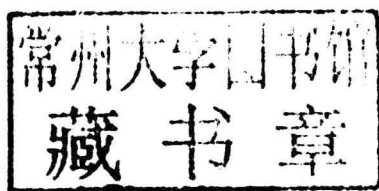
中国物资出版社

物流职业能力培养系列教材——国家示范性高等职业院校推荐教材

物流客户服务

(教师用书)

续秀梅 主编



中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物流客户服务 / 续秀梅主编. —北京: 中国物资出版社, 2011. 11

(物流职业能力培养系列教材 国家示范性高等职业院校推荐教材 教师用书)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 4050 - 2

I. ①物… II. ①续… III. ①物资企业—企业管理: 销售管理—高等职业教育—教材
IV. ①F253

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 227776 号

策划编辑 马 军

责任编辑 马 军

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香 杨小静

出版发行 中国物资出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼

邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部)
010 - 68589540 (读者服务部)

010 - 52227588 转 307 (总编室)
010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 [http: //www. clph. cn](http://www.clph.cn)

经 销 新华书店

印 刷 三河市西华印务有限公司

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 4050 - 2 / F · 1613

开 本 787mm×1092mm 1/16

版 次 2011 年 11 月第 1 版

印 张 10.25

印 次 2011 年 11 月第 1 次印刷

字 数 243 千字

定 价 23.00 元

版权所有·侵权必究·印装差错·负责调换

丛书顾问委员会

张文杰 陈 东 徐秀艺 刘鹏飞
何 红 梁丽芬 杨燕宁 王 戈

丛书编写委员会

主 任：马 骏

副主任：王 荣

编 委：严霄蕙 马 洁 续秀梅 张 彤 白光利
刘 亮 古金昌 田 蔚 秦津娜 靳 洁
张 震 陈玉庚 贾国震 王蔚鹏 王 彬
梁 佳 姜 平

总 序

近年来，高等职业教育在工学结合人才培养模式和课程建设的改革方面取得了巨大成就。随着教学改革的深入，教材建设和改革的任务更加迫切。高等职业教育的教材同样不能是“发面馒头”或“压缩饼干”，要通过创新，建设适应高等职业教育教学规律的教材。教材与课程紧密相关，教材是课程的物化。高等职业教育课程特点为：在教学目标方面，培养职业道德素质和综合职业能力；在教学内容方面，选取与区域经济密切相关的工作任务作为教学内容的载体；在教学方法方面，采用以学生为中心、教学做一体的行动导向教学法。因此，高等职业教育的教材，同样要体现这些特征。

北京电子科技职业学院以服务首都经济发展为目标，培养高素质技能型专门人才为己任。通过国家示范性高等职业院校建设，各方面取得了巨大成就。系统性的教学改革和专业建设是其特色之一。物流管理专业的教材编写工作，是在对专业课程体系综合、系统的改革基础上进行的。目前已经完成若干课程系列教材的编写工作。本套系列教材具有以下特色：

(1) 通过校企合作、工学结合的方式开展教材编写工作。在教材编写过程中，调研了典型企业，选取企业的典型案例。召开了企业专家研讨会，教师与企业专家共同研究编写方案。企业专家亲自参与教材的编写工作和审稿工作，保证了教材内容符合企业对人才的需要。

(2) 内容和形式有所创新，反映了近年来高等职业教育改革的成就。教材打破了学科体系讲授式的编写方法，以项目、案例作为载体贯穿教材。通过项目、案例的教学活动，不仅使学生能够直观了解企业的物流活动，更有助于学生通过具体的工作流程和工作任务，将实践体会抽象概括为普适性理论知识，再用于指导新的实践工作。培养学生举一反三、触类旁通的能力。

项目、案例的前后安排逻辑性强，按照由简单到复杂、由单一到综合的递进关系编排。符合认知规律和职业能力的培养规律，有助于学生循序渐进地学习。

在每个项目、案例前后，配以引导性说明和知识讲解，便于在实践性知识学习后的理论知识学习，体现了理论、实践一体的思想。

(3) 突出服务区域经济。教材选取的项目、案例具有很强的首都经济特点。例如，选取 IT 企业的物流项目，是具有北京经济特色的物流项目——易通公司的物流项目。该企业本身就是北京的企业。选取这样的内容，不仅有利于在教学过程中安排到相关企业开展实践性教学活动，也有助于学生在就业后能很快地熟悉并掌握业务，实现学习与工作的有机结合。

(4) 编写不同用途的教材。传统的教材一般都是学生、教师共用一本教科书，教师授课需要自己找资料。这套教材，除了学生用书外，还有教师用书。因此不仅极大地方便了教师授课的需要，同时还能够起到资源共享的作用，为教师授课提供了便利。

尽管我国高等职业教育改革取得了很大成就，但仍有许多需要改进之处，教材建设也不例外。伴随着不断的实践，本套教材也需要科学发展，日臻完善。

北京电子科技职业学院物流管理专业的马骏老师，在编写过程中做了大量组织协调工作，特别是联络了一批企业专家参与，并且马骏老师和我经常一起讨论德国物流职业教育的问题，尝试借鉴国外的经验。本套教材的完成，是马骏等老师和企业专家共同努力的成果。

希望参与工作的老师和专家再接再厉，不断修订完善，为我国物流职业教育的发展作出更大的贡献。

陈 东
2010 年 7 月

前 言

《物流客户服务》根据物流企业客服的实际工作岗位，在分析物流企业客服主要工作任务及任职要求的基础上，选取了认识物流客户服务、了解物流客户服务部门、订单业务处理、物流客户投诉处理、客户关系维护与需求管理、客服档案、统计报表及客户关系系统（CRM）、物流大客户管理七个主要学习项目，下含 25 个模块。在重点培养学生职业化工作能力的基础上，通过物流客户体验、角色扮演、素质培养和拓展物流企业工作体验等方式，打造其职业化的工作能力、工作态度和工作形象。

《物流客户服务》分为学生用书和教师用书。《物流客户服务》（教师用书）分为两部分，第一部分课程标准是对本课程的定位、目标、教学方法和手段、教学内容、教学考核等的综述；第二部分是针对学生用书的七个项目和 25 个模块进行教学设计分析，补充了案例分析和知识积累，并对学生用书的拓展训练进行了分析。

本书由北京电子科技职业学院经济管理系的教师续秀梅独立完成。在编写过程中借鉴了很多企业案例和互联网资料，同时听取了一些同行和企业专家的建议，在此一并表示衷心的感谢！

由于经验和水平有限，难免有差错和不尽人意的地方，恳请各位读者指正。

编 者
2011 年 8 月

目 录

总论（课程标准）	(1)
一、课程定位	(1)
二、课程目标	(2)
三、课程内容与要求	(3)
四、教学方法与手段	(9)
五、教学考核评价方法	(10)
六、教学项目综述	(11)
教学项目一 认识物流客户服务	(14)
教学设计	(14)
知识积累	(18)
案例	(20)
拓展项目解决方案	(23)
教学项目二 了解物流客户服务部门	(27)
教学设计	(27)
知识积累	(31)
拓展项目解决方案	(49)
教学项目三 订单业务处理	(54)
教学设计	(54)
知识积累	(58)
拓展项目解决方案	(78)
教学项目四 物流客户投诉处理	(80)
教学设计	(80)
知识积累	(84)
案例	(88)
拓展项目解决方案	(93)

教学项目五 客户关系维护与需求管理	(101)
教学设计	(101)
知识积累	(105)
案例	(114)
拓展项目解决方案	(119)
教学项目六 客服档案、统计报表及客户关系系统 (CRM)	(125)
教学设计	(125)
知识积累	(129)
案例	(132)
拓展项目解决方案	(134)
教学项目七 物流大客户管理	(141)
教学设计	(141)
知识积累	(145)
案例	(148)
拓展项目解决方案	(150)



总论（课程标准）

一、课程定位

随着我国市场经济的发展，物流行业的竞争日趋激烈，对于物流企业来说，提升物流服务水平成为其获得竞争优势的必然选择，因此提高客户服务管理水平成为物流企业非常紧迫的任务。在这种背景下，高职院校纷纷开设了《物流客户服务》课程以满足物流行业和企业对物流客服人才的需求。物流行业的发展带动了《物流客户服务》课程的发展，而物流客户服务的教育也促进了物流产业的进步。

基于工作过程导向适应工学结合的《物流客户服务》课程是物流专业的核心课程之一。本课程主要针对物流专业的学生从事物流客服相关工作而设置。通过本课程的综合学习，学生应能理解和掌握物流客户服务的相关理论知识，掌握物流客户服务的基本方法和技能，从而能够完成物流客户服务相关环节和流程的基本工作，并具备在将来的物流客户服务工作中解决实际问题的综合能力。

本课程主要依据物流企业的实际工作岗位的需求而设立，在分析物流企业客户服务的主要工作任务及任职要求的基础上，恰当选取了七个教学项目作为本课程的教学内容：项目一认识物流客户服务，项目二了解物流客户服务部门，项目三订单业务处理，项目四物流客户投诉处理，项目五客户关系维护与需求管理，项目六客服档案、统计报表及客户关系系统（CRM），项目七物流大客户管理。在重点培养学生职业化的工作能力和工作理念的基础上，通过物流客户体验、角色扮演、素质和能力拓展、培训学习及物流企业工作体验等方式，打造其职业化的工作态度、职业化的工作理念及职业化的工作形象，将教室变为技能训练场，将物流企业变为教学现场，教、学、做深度融合，使培养出来的学生能立足于物流企业的需要为主要目标，成为专业技能强、综合素质高、综合能力强的专业客服人才。

本课程的前导课程是《物流概论》、《物流组织与业务创新》、《物流企业认识》、《物流实务》、《市场营销》等课程，其中通过《物流概论》和《物流组织与业务创新》这两门课程的学习，学生掌握和认识了物流相关理论、物流业、物流功能、物流组织等基础专业知识，为学习《物流客户服务》打下了专业理论知识基础；《物流企业认识》和《物流实务》两门课程的学习，学生对物流企业及物流业务有了初步的认识和熟悉，为学习《物流客户服务》打下了专业实务技能基础；《市场营销》课程的学习则为学生学习《物流客户服务》打下了客户服务知识和理念基础。本课程的后续课程是《采购与仓储管理》、《运输与配送》、《物流信息管理》、《国际物流》、《物流决策与分析》、《物流信息技术》等系列物流专业课程，通过这些后续课程的学习，强化和夯实了物流客服服务的专业综合技能。



二、课程目标

本课程立足“以学生为主体”、“以能力为本位”、“以就业为导向”的指导思想，有利于物流专业的学生掌握专业知识和实践技能，也为物流专业的学生学习和掌握将来工作岗位所需的物流技能和能力提供学习平台，为学生成为经营管理复合型的人才创造条件。本课程要求学生达到以下的学习目标：

（一）专业能力

1. 掌握物流客户服务的特点和内容；
2. 认识物流客服职业的特点和发展趋势；
3. 熟悉物流客户服务相关岗位的职责、任务；
4. 熟悉物流客户服务的组织结构及岗位设置；
5. 掌握物流客户服务相关岗位工作的内容及工作流程；
6. 掌握物流客户服务的业务咨询、订单受理、客户投诉受理及处理的能力；
7. 掌握物流客户开发的市场调研、客户谈判、合同签订、客户维护、客户再开发、投标管理的基本技能；
8. 能够为大客户设计个性化的服务方案；
9. 具备独立的分析问题、解决问题和处理问题的能力。

（二）社会能力

1. 树立客户服务的职业化理念；
2. 具有较强的沟通能力和协调能力；
3. 培养学生的应变能力和创新能力；
4. 培养学生的团队合作精神、基本的组织协调能力和服从意识；
5. 培养学生良好的职业道德，敬业精神和责任意识。

（三）方法能力

1. 一定的文字表达能力和文字编辑能力；
2. 具有较强的口头表达能力和感染力；
3. 能够熟练地应用 PPT、Word、Excel 等电子工具；
4. 利用各种渠道收集信息和处理信息的能力；
5. 自我学习的能力。



三、课程内容与要求

(一) 课程内容的设计依据

本课程的目标是培养学生在毕业后能够从事物流客服相关岗位的操作工作，并且在今后的工作中能够具备职业发展的潜能，学生通过本课程的学习获得物流客服岗位所要求的技能、素质和能力。通过对相关物流企业的调研，我们选取了物流客服的主要工作领域（见表 1-1），分析了这些工作领域的典型工作活动和任务，确立了这些任务的职业能力要求，从而设置了七个学习项目，每一个项目都设计了能力训练项目（见表 1-2）和学习任务。见图 1-1：

表 1-1 物流客服的主要工作领域

工作领域	典型工作活动和任务	职业能力要求	入职主要岗位
业务受理和咨询	通过前台、网络及电话等途径完成客户的业务咨询及订单受理	1. “客户至上”的服务理念； 2. 亲和力、沟通、表达能力； 3. 电脑软件操作能力； 4. 客户需求分析及方案解决能力； 5. 相关专业知识和技能	客服部或呼叫中心：客服受理员、售前坐席、客服等
投诉	接受和解决客户的投诉，处理客户的理赔和保险业务	1. “客户至上”的服务理念； 2. 亲和力、沟通、表达能力； 3. 电脑软件操作能力； 4. 有责任心、事业心； 5. 处理客户投诉的应变能力、协调能力； 6. 熟悉客户售后流程和投诉流程及业务	客服部或呼叫中心：售后坐席、客服、投诉受理员、投诉专员等
回访、客户二次开发	客户售后服务、关系维护、回访、二次开发	1. “客户至上”的服务理念； 2. 亲和力、沟通、表达能力； 3. 有责任心、事业心； 4. 文字撰写能力、计算机操作能力； 5. 客户售后服务能力、客户调研、回访能力、客户开发营销能力	市场部和客服部：客服



续 表

工作领域	典型工作活动和任务	职业能力要求	入职主要岗位
客户统计、 客户档案 分析、管理	客户数据统计、分析， 客户档案管理	1. 计算机操作能力； 2. 统计报表分析、判断、归纳能力； 3. 文字撰写能力； 4. 相关知识和技能	市场部和客服部：客服文员
项目管理、 大客户管理	投标管理，合同管理， 项目管理，组织协调客户 和业务部门	1. “客户至上”的服务理念； 2. 亲和力、沟通、表达能力； 3. 有责任心、事业心； 4. 文字撰写能力、计算机操作能力； 5. 客户需求管理能力、解决问题能力； 6. 相关专业知识和技能	项目部：文员、项目助理

表 1-2

物流客服学习的能力训练项目

序号	能力训练 项目名称	能力目标	相关知识	训练方式及手段	成果
1	分析物流企业 客户服务的内容，设计物流 企业服务项目	1. 能够树立为客户服务的理念； 2. 了解实际物流企业的服务理念； 3. 熟悉物流企业的服务内容； 4. 了解不同业态的物流企业服务项目； 5. 能够根据客户的需求分析和设计物流企业的服务项目； 6. 训练学生的整理、归纳资料的能力； 7. 训练学生的分析能力； 8. 掌握利用互联网收集资料的方法和途径	1. 物流客户的内涵和分类； 2. 物流客户服务内涵和理念； 3. 物流企业客户服务的内容	1. 通过网络收集和分析不同业态的物流企业的服务项目； 2. 以小组为单位，成立一个物流公司，为自己的物流公司设计服务项目	1. 物流企业服务项目分析报告； 2. 为模拟公司设计的服务项目文档



续 表

序号	能力训练 项目名称	能力目标	相关知识	训练方式及手段	成果
2	为成立的物流公司设计组织结构和客服部,并且为客服岗位制定岗位职责和工作规范	1. 熟悉物流企业的组织结构和客服部门的设置; 2. 熟悉和掌握物流企业客服岗位的职责和工作规范	1. 企业的组织结构; 2. 物流企业客户服务部门的岗位职责和工作规范	1. 通过网络收集和分析实际物流企业的组织结构类型及特点; 2. 参考实际的物流公司为成立的物流公司设计组织结构、客户部、客服部的岗位及职责和工作规范要求	物流企业组织结构及客服部岗位职责报告
3	受理客户订单业务训练	1. 能够了解客服人员的工作任务; 2. 能够对文件进行归纳; 3. 能够掌握客服人员的工作内容及工作要求; 4. 掌握客服人员的礼仪和会话要求; 5. 熟悉各种订单业务流程	1. 客户服务礼仪相关知识; 2. 客户订单受理流程; 3. 客户订单受理相关知识	1. 根据教材的内容归纳前台客服和电话员的工作任务; 2. 以小组为单位编写前台客服受理客户订单的对话脚本,并进行角色模拟表演; 3. 模拟客户在网上下单和查询; 4. 客服礼仪训练	1. 客户订单受理角色模拟表演; 2. 客服礼仪表演; 3. 订单受理流程文档; 4. 订单系统软件操作
4	接待客户,计算运费	根据订单受理流程,为客户报价和计算运费,并且为客户提供一个合理的托运方案	实际物流企业的运价体系和托运相关知识	为客户计算运费和设计订单方案	业务受理单
5	受理并处理客户投诉	1. 能够按照客户投诉流程和公司的规定对客户投诉进行处理; 2. 能够熟练掌握客户投诉流程; 3. 能够对客户投诉进行分析、判断和协调相关关系; 4. 掌握客户人员的礼仪和会话要求	1. 客户投诉的原因和意义; 2. 客户投诉的受理方式; 3. 客户投诉的分类; 4. 客户投诉的处理原则和流程; 5. 客户投诉处理的依据	1. 根据所给的客户投诉案例按照客户投诉流程和公司的规定对客户投诉进行处理; 2. 填写客户投诉受理单; 3. 写出投诉处理方案	1. 客户投诉受理单; 2. 客户投诉处理分析报告



续 表

序号	能力训练项目名称	能力目标	相关知识	训练方式及手段	成果
6	物流客户报表制作和分析	1. 熟悉物流客户报表的资料收集方法; 2. 熟悉物流客户报表的格式和内容; 3. 能够根据客户资料制作物流客户报表和汇总表	1. 物流企业的客户数据统计和报表的分类; 2. 物流企业的客户数据统计和报表的制作方法	1. 根据客户业务订单汇总表, 首先找到该月份的黄金客户, 然后编制黄金客户的经营情况汇总表; 2. 某物流公司运输部门想了解某月份各个分包方的业务情况, 请编制报表	1. 黄金客户的经营情况汇总表; 2. 物流公司分包方的经营情况汇总表
7	客户回访方案设计	1. 掌握客户回访流程; 2. 能够设计客户回访方案	1. 客户回访的相关知识; 2. 客户回访的流程; 3. 客户回访的方式	根据各个小组成立的模拟物流公司的业务及客户, 设计客户回访方案	客户回访方案
8	客户服务满意度调查	能够根据成立的模拟物流公司的客户设计恰当的客户满意度调查问卷	调查问卷的设计内容和方法	根据成立的模拟公司的业务以电子邮件方式针对一般客户进行服务满意度调查, 发至教师邮箱 (视为你的客户)	客户满意度调查问卷
9	CRM 客户关系管理系统操作训练	1. 了解 CRM 系统的功能; 2. 熟悉 CRM 各个模块的操作	1. CRM 系统的意义; 2. CRM 的功能和作用	下载并安装 CRM 软件, 让学生根据教师给定的资料进行操作	上机操作结果和分析文档
10	某公司物流项目投标管理和方案服务设计	1. 熟悉获得物流招标信息的渠道; 2. 能够根据招标信息编写物流项目投标书; 3. 熟悉物流投标书的格式和写作要求; 4. 能够设计为大客户提供个性化的物流方案	1. 大客户及分类; 2. 大客户管理系统; 3. 物流大客户管理流程; 4. 项目管理和合同管理	1. 在网上查找物流招标书的信息; 2. 完成某公司的物流项目投标书; 3. 为某公司的投标项目设计个性化服务方案	1. 上机操作结果; 2. 服务方案; 3. 投标书

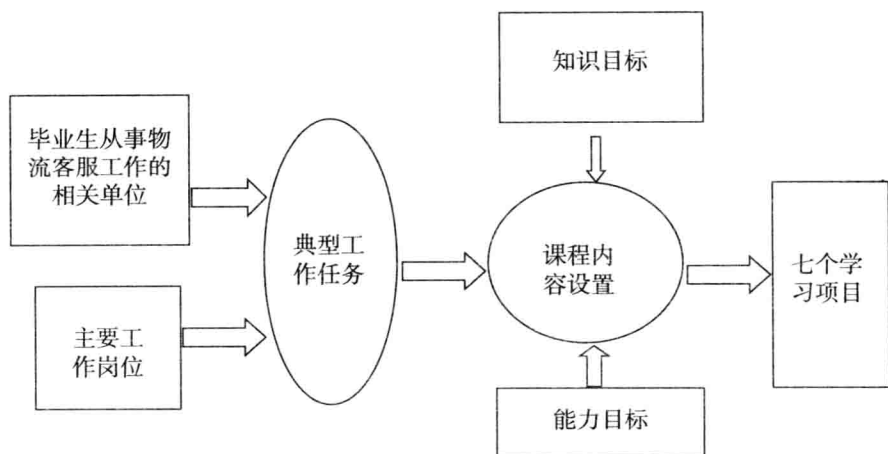


图 1-1 物流客户服务课程内容设置

(二) 课程内容的组织

本课程的学习以物流客服的售前、售中、售后三大工作职责为线索,引导学生学习服务理念、客服职责、客户咨询、订单受理、查询、投诉处理、客户回访、客户信息统计和档案管理、大客户管理等内容。在学习这些内容时,以模拟实际的工作情境为模式,以完成任务为目标,通过学习完成任务的知识和技能,对任务进行分析,最后找到解决方案,最终实现培养学生的职业能力,提高学生专业素质的目标。《物流客户服务》课程内容见表 1-3。

表 1-3

《物流客户服务》课程内容

项 目	学习模块	学习任务
项目一 认识物流客户服务	模块一 认识物流客户	1. 认识物流企业的客户 2. 客服人员应该树立怎样的服务理念
	模块二 做客服必须把握客户的需求	1. 如何理解和把握客户需求 2. 本企业客户群体的需求分级是什么
项目二 了解物流客户服务部门	模块一 物流企业常见的组织结构	熟悉本公司的组织结构
	模块二 物流企业客户服务岗位设置及岗位职责	1. 物流企业的客户服务岗位设置 2. 物流企业的客户服务岗位职责
	模块三 物流企业客服人员的工作规范和工作标准	1. 物流企业客服主要岗位的工作规范 2. 物流企业客服主要岗位的工作标准
	模块四 客服人员的职业要求	1. 物流客户服务岗位需具备的能力和素质 2. 物流客户服务岗位的职业发展



项 目	学习模块	学习任务
项目三 订单业务处理	模块一 前台订单业务处理	受理（处理）客户的货物托运业务
	模块二 电话业务处理	电话订单的业务受理流程
	模块三 网上业务受理流程	熟悉和受理网上订单业务
	模块四 订单查询业务	受理客户的查询业务
项目四 物流客户投诉处理	模块一 物流客户投诉受理	受理客户的投诉
	模块二 物流客户投诉类型及处理	处理客户的投诉
	模块三 差错赔偿业务办理	怎样赔偿客户的损失
	模块四 物流服务事故管理	1. 客户投诉责任的认定 2. 业务部门改进服务
项目五 客户关系维护与需求管理	模块一 物流客户需求管理	1. 怎样进行客户的需求管理 2. 怎样和客户保持良好的关系
	模块二 物流客户开发与挖潜	怎样对该客户进行“深度挖潜”
	模块三 物流客户回访	怎样做好对客户的回访工作
	模块四 客户满意度调查与分析	怎样做好客户满意度调查的工作
项目六 客服档案、统计报表及客户关系系统（CRM）	模块一 物流客户档案管理	1. 建立公司的客户档案体系； 2. 管理客户档案
	模块二 物流客户数据统计及报表	对公司的客户统计报表按不同的方法进行分类
	模块三 认识客户关系管理系统（CRM）	学习并模拟操作一种客户关系管理软件
项目七 物流大客户管理	模块一 物流大客户管理的工作内容及流程	1. 物流大客户管理工作内容； 2. 物流大客户管理工作流程
	模块二 物流大客户的项目管理	物流项目管理的职责和流程
	模块三 物流大客户的投标管理	完成投标任务
	模块四 物流大客户个性化方案设计	为大客户设计个性化的服务方案