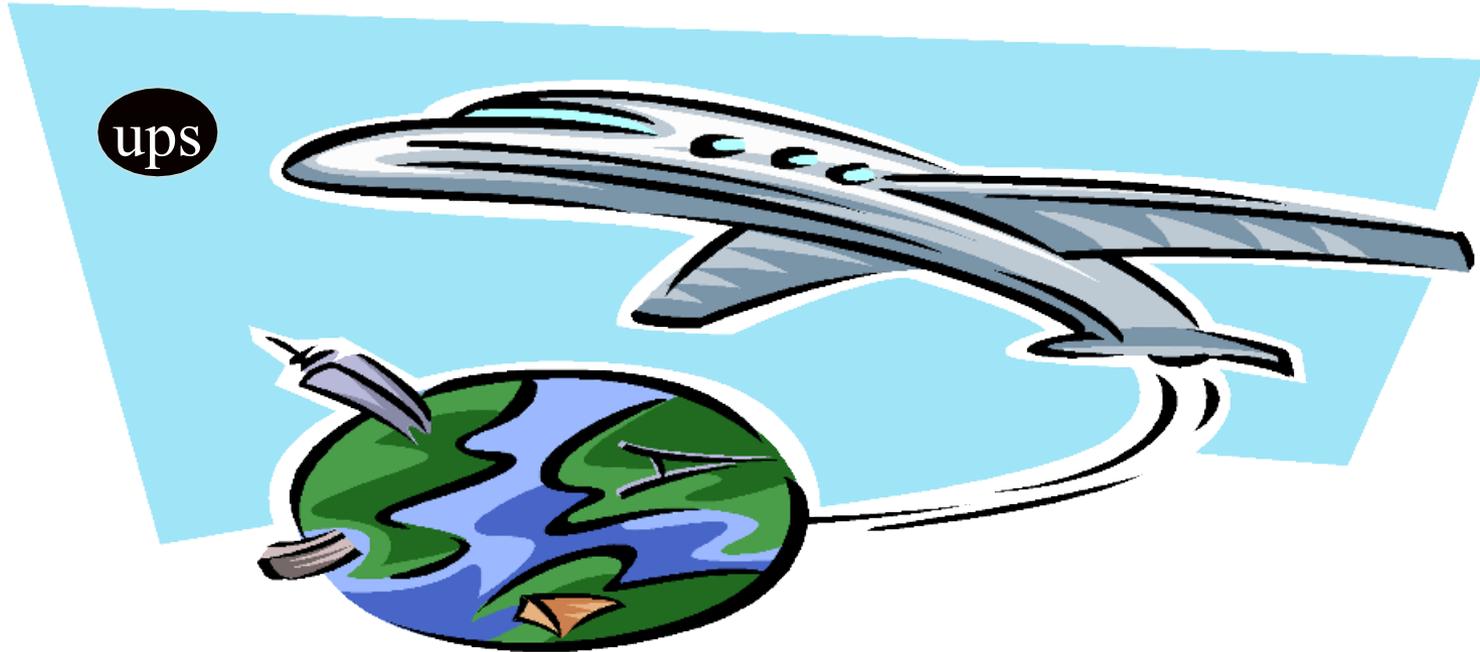


物流客户服务

案例导入:令人惊叹的UPS



想一想:

- 1作为物流领域的专业公司，UPS在客户关系管理方面是怎么做的，客户关系管理给UPS带来的又是什么？
- 2UPS中国董事总经理陈学淳说：“……这种客户关系管理的思想，不是UPS靠买软件得来的，是我们靠93年得历史沉淀和摸索得来的。”这句话对中国绝大多数企业来讲，有何借鉴意义？

1 客户关系管理

1.1 客户关系管理概述

1 定义

CRM (Customer Relationship Management)

客户关系管理，是企业以客户关系为重点，通过开展系统化的研究，不断改进与客户相关的全部业务流程，使用先进的技术优化管理，提高客户满意度和忠诚度，实现电子化自动化运营目标，提高企业的效率和效益的过程。其内含是企业利用 IT 技术和互联网技术实现对客户的整合营销，是以客户为核心的企业营销的技术实现。

2CRM的内容

CRM本身是一种管理方法，它借助于信息技术，迅速地发展成为一个融合了多种功能使用了多种渠道的组合软件。其主要范围包括销售自动化（SA,Sales Automation）客户服务与支持（CS&S,Customer Service and Support）和营销自动化（MA,Marketing Automation）呼叫中心（CC,Call Center）等。

- (1)销售自动化。现场销售电话与网络销售客户管理佣金管理日历日程表
- (2)营销自动化。营销活动管理营销百科全书网络营销日历日程表。
- (3)客户服务与支持。产品安装与支持服务合同管理求助电话管理投诉管理和知识库日历日程表。
- (4)商务智能

- **3运用客户关系管理的成效**
- 从理论上讲，企业实施以客户为中心的经营，运用客户关系管理系统地有效地管理客户信息将会获得以下回报：
 - （1）提高客户满意度和忠诚度，增加客户保持率；
 - （2）识别利润贡献度高的客户并采取相应的策略，确保客户关系的可持续性发展；
 - （3）通过有效目标定位的市场营销活动降低营销成本；
 - （4）引导潜在的消费者进入期望的销售渠道；
 - （5）提供个性化的产品和服务来增加销售；
 - （6）通过增加每一次销售的利润来实现更高的投资收益；
 - （7）通过销售市场营销和客户服务活动的集成，优化业务流程，避免多个不协调的客户接触点而产生的差错，降低费用，提高信誉；
 - （8）利用客户喜欢的沟通渠道来加强对客户需求的了解并迅速做出反应；
 - （9）参照历史客户群沟通的记录及经验教训，同目前的客户进行沟通，提高成功率；
 - （10）根据客户关系管理历史绩效分析，评估未来的销售市场营销和客户服务活动，使之更加有效等等。

12客户关系管理系统的演变过程

80年代
演变

1 第一阶段：早期开发的客户支持或销售团队自动化系统软件

90年代
演变

2 第二阶段：能满足多个业务部门的多功能系统软件

网络时代
演变

第三阶段：网络系统软件

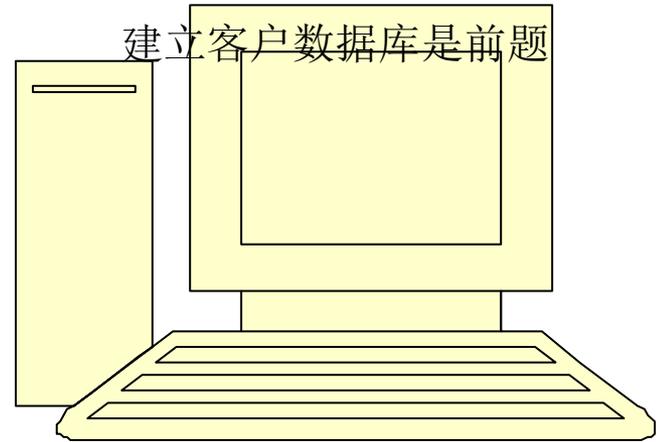
2物流客户关系管理

21 物流客户关系管理概述

1客户关系管理日益受到认同。

2增加利润与提高客户价值并重。

两大支柱支撑CRM体系。



建立客户数据库是前提

支柱一：是恰当的客户群分类

支柱二：所有员工工作
标准化、程序化。

22 物流客户关系管理的内容

1 物流客户识别与管理：客户信息资料的收集整理与分类分析交流与反馈服务管理时间管理。

2 物流客户满意度管理：评价客户满意度确立以客户为中心的理念提供个性化及时化服务增强客户体验重视客户关怀

物流服务客户的开发：建立良好的物流服务体系进行精确的物流市场定位开展多样的物流服务促销活动。

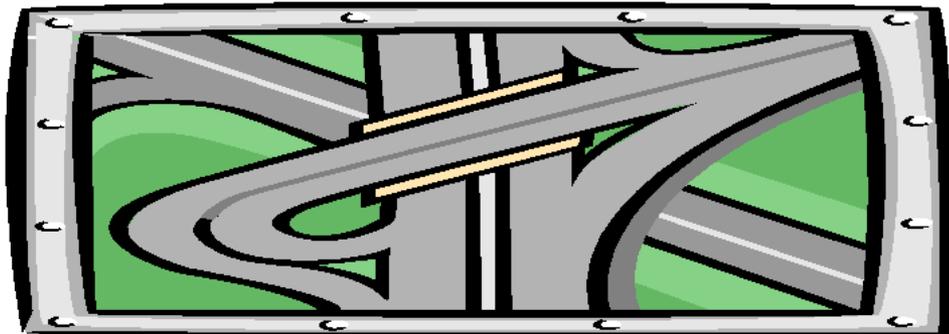
4 巩固物流客户：建立物流服务品牌提高物流客户满意度实施忠诚客户计划强化内部客户管理开发物流服务新产品

23物流企业运用CRM的步骤

- 1明确实施的必要性
- 2审查实施基础
- 制定实施目标
- 4梳理业务流程
- 5进行结构设计
- 6全面实施
- 7绩效评价

3物流客户服务中心

优质的客户服务三个要素：客户满意超值服务和客户忠诚。



和谐双赢最佳持久合作关系

起点：客户满意



终点：客户忠诚

超值服务

1 物流客户服务中心的作用

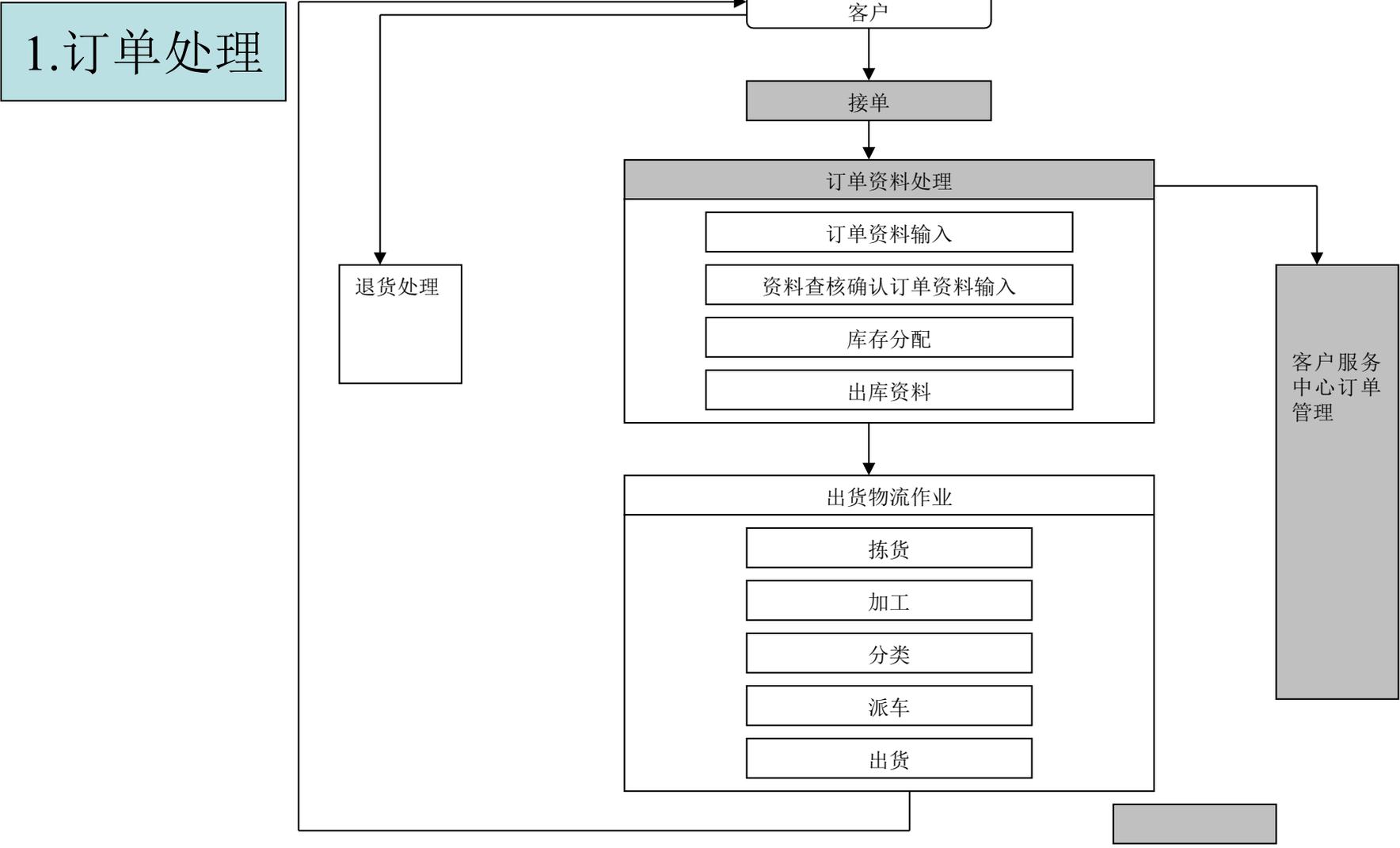


图3-1 订单处理作业程序

2 出货流程的控制

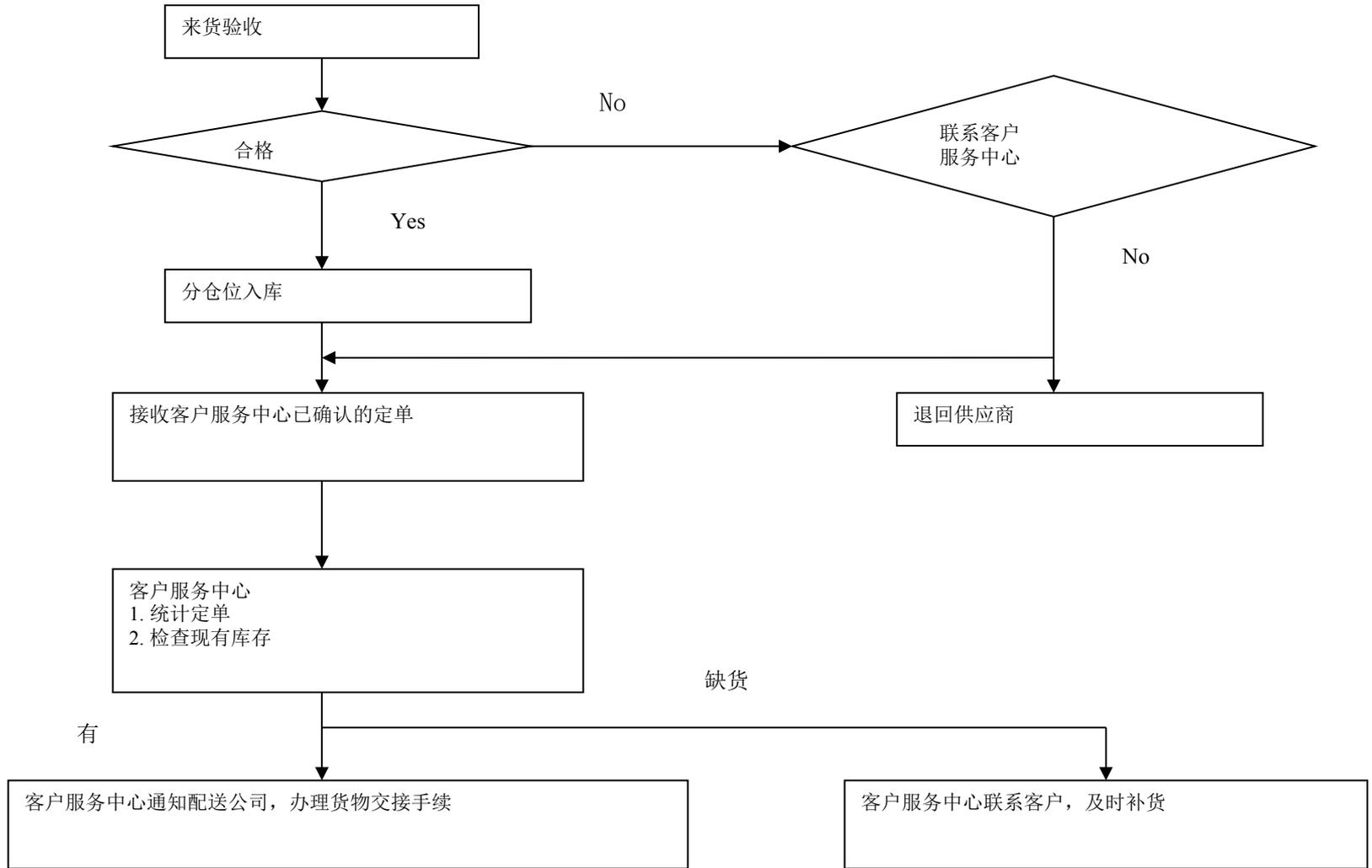


图3-2 物流客户服务中心部分业务流程

41 客户服务人员的培养

1 对客户服务人员的要求

- 了解客户，能与客户成为伙伴，成为朋友。
- 具有策略思考能力，不找借口，勇担责任。

2 客户服务人员的基本技能

- (1) 客户的管理经营
- (2) 团队领导能力
- (3) 创意的判断能力
- (4) 提案技巧
- (5) 沟通技巧
- (6) 财务管理

42 物流客户服务人员的工作描述 物流客户服务中心的作用

- ① 当客户要求得到信息和帮助时，为业务人员提供内部支持。
- ② 负责与客户沟通，以确保各种物流活动得以顺利进行。
- ③ 代表客户的利益。
- ④ 确保客户准时收到货物。
- ⑤ 通知业务人员有关公司和客户之间交涉的所有问题。
- ⑥ 处理客户投诉，努力促使公司进行调整。
- ⑦ 提醒高层管理层，公司内部哪些地方已经引起客户不满，并推荐问题的解决方案。
- ⑧ 帮助发现额外的机会。

5 物流客户关系管理具体业务动作

5.1 运输业务服务

1. 运输在物流中的地位和功能

(1) 运输在物流中的地位：在物流体系的所有动态功能中，运输功能是核心。

(2) 运输的功能：①产品转移；②产品储存



2. 客户服务在运输行业具体业务运作

(1) 运输部客户服务的主要职责

- ①服务可靠性
- ②运送速度
- ③服务频率
- ④服务可得性
- ⑤服务能力



2客户服务在运输行业具体业务运作

(2) 运输部客户服务人员的素质要求及考核办法

①运输部主管的素质要求：思想心理素质 业务素质优化的知识结构等。

②运输部主管的考核办法：评级量表法

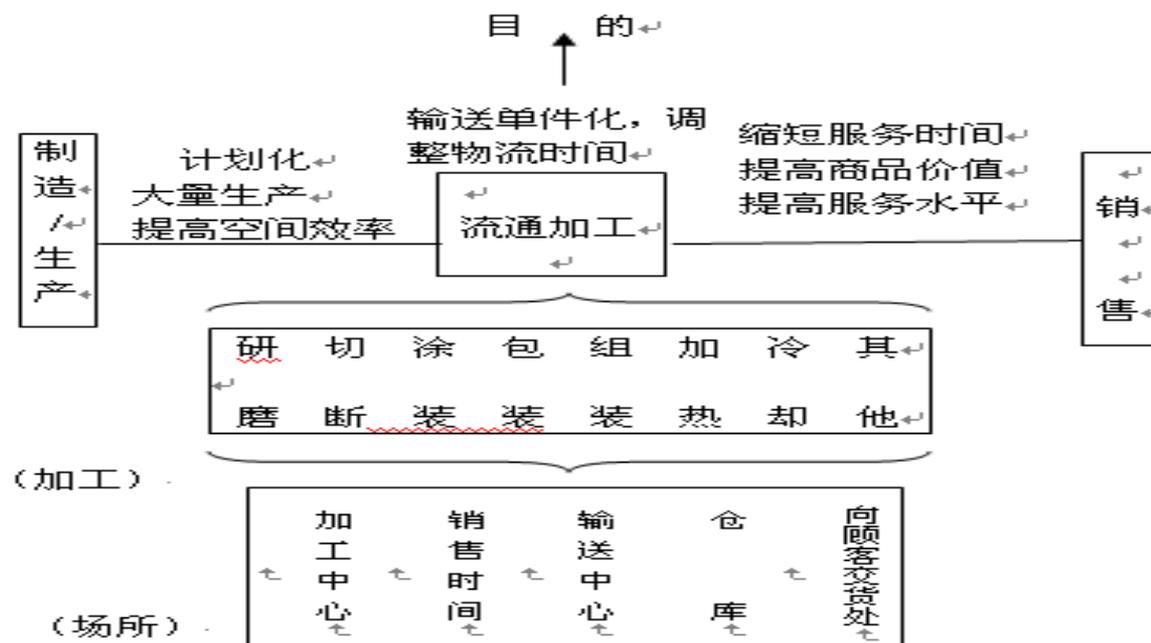


图 3-6 流通加工的构成



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/917041133032006142>