

第十一章物流服务5如何保证具有竞争优势的物流服务水平

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/238/2021_2022__E7_AC_AC

[_E5_8D_81_E4_B8_80_E7_c31_238666.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/238/2021_2022__E7_AC_AC_E5_8D_81_E4_B8_80_E7_c31_238666.htm) (1)弄清都有哪些服务项目。(2)通过问卷调查、专访和座谈，收集有关物流服务的信息。了解顾客提出的服务要素是否重要，他们是否满意，与竞争对手相比是否具有优势等等。(3)根据顾客不同的需求，归纳成为不同的类型。由于顾客特点不同，需要也不同，进行分类时以什么样的特点作基准，十分重要。因此，首先要找出那些影响核心服务的特点，并要考虑能否做得到，而且还必须考虑对本公司效益的贡献程度，以及顾客的潜在能力等企业经济原则。(4)分析物流服务的满意程度。分析对各个不同的服务项目是否满意。(5)分析与相互竞争的其他公司相比本公司的情况如何。了解本公司和竞争对手在物流需要上的满意程度一般称为基准点分析。所谓基准点分析，就是把本公司产品、服务以及这些产品和服务在市场上的供给活动与最强的竞争对手或一流公司的活动与成绩连绵地进行比较评估。(6)按顾客的类型确定物流服务形式。首先应依据顾客的不同类型，制订基本方针。在制订方针时首先要对那些重要的顾客，重点地给与照顾，同时要作盈亏分析。还不要忘记分析：在物流服务水平变更时成本会发生什么样的变化。(7)建立物流机制，即为实现上述整套物流服务项目的机制。(8)对物流机制进行追踪调查。定期检查已实施的物流服务的效果。上面是确定物流服务水平的具体步骤，下面谈一谈确定物流服务水平时应注意的一些问题。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com