

物流案例：联邦快递三个成功策略 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/243/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E6_A1_88_E4_c31_243297.htm 美国联邦快递公司是全球最大的速递公司，成立于1973年，经过30年的发展，已覆盖全球214个国家，雇员逾144000人，服务机构365个，堪称世界运输业的领头羊，而其在中国近期的增长率更是为人瞩目。其市场拓展手段值得国内物流企业借鉴。

一、知己知彼，以情动人 中国的改革开放政策，吸引了世界各国的投资者，美国联邦快递是较早看准中国这个庞大市场的外资公司之一，它于1984年进入中国，近20年来，联邦快递发展迅速，一年一个台阶，取得了骄人的业绩，创造了诸多世界之最：当初的每周两次变为现在每周有11个班机进出中国，是拥有直飞中国航班数目最多的国际快递公司；快递服务城市1996年只有60个，现在发展到220个城市；1999年，联邦快递与天津大田集团在北京成立合资企业大田-联邦快递有限公司，双方合作顺利，配合密切，进一步推动了中国快递业务的发展。

在如此短的时间里，联邦快递是如何能够让中国接受的呢？用其自己的话说，就是“知己知彼，以情动人”。联邦快递自进入中国以来，做了许多增进同中国人民感情的义举。联邦快递多次赞助中国的受灾地区，运送医疗设备和物资。在2001年5月，为中国2000年特奥世纪项目捐款50万元人民币。同年，从中国运送两只大熊猫到美国华盛顿的Smithsonian国家动物园，而今年4月，又将两只大熊猫由中国运送到美国田纳西州孟菲斯动物园，成就了熊猫作为“外交大使”的名气。在2001年12月，联邦快递从北京保利博物馆运送150多件

国宝到台湾展出。2002年10月，联邦快递为上海艺术节捐赠3万美元，并为上海6所大学的1000多名优秀生提供免费门票。今年6月，联邦快递积极支持中国政府抗击非典，协助香港红十字会运送一批非典防护医疗物资至7个城市。这些义举增强了联邦快递的亲合力，让重情义的中国人民很快就接纳了这个原本很陌生的洋公司。

二、四个第一和科技创新作双剑合璧

随着信息时代的到来，人们日常工作、学习和生活的节奏越来越快，形成了对快递业的旺盛需求，促使快递公司如雨后春笋般遍布世界各大洲，快递业是以速度求生存的产业，任何一个快递公司都面临着生存和发展的问題，联邦快递也不例外，他们是怎样在确保他们的速度优势的同时确保自己的龙头地位呢？联邦快递靠的就是四个第一，即联邦快递是第一个准时送达保证的公司，也是目前唯一一家承诺准时送达的公司。联邦快递利用全球庞大的网络，准时、安全、快捷地把货送达目的地，以赢得客户的信赖；第一个拥有公司专机运输的公司，并成为唯一一家拥有来往中国航权的美国全货运航空公司；第一个成为与中国海关联网、实行电子通关的国际速递公司；第一个与店合作业务。在柯达快速彩色店设立联邦快递“自助服务专柜”，顾客可以很方便地在指定的柯达快速彩色店通过联邦快递发送国际快件。当今社会，速度、效益的提高与科技进步有着密切联系，联邦快递深谙此道。每年，联邦快递都要拿出13亿美元来加强高科技功能，从而运用高科技来提高国际间的物流效率，减少物流成本。从成立之初起，就运用高科技的全自动操作来保证高效率、多功能的服务。他说，联邦快递每位快递员都配有无线扫描枪，用来扫描每份快件的条形码。每件货物至少要扫描6

次，而每一次的扫描信息都会传递至美国总部的中枢系统中。客户可以随时通过访问联邦快递网站来查询运件的状态。

三、本土化后的“以人为本”管理是企业永葆青春的核心内容，作为外资企业的联邦快递公司，其管理理念和模式使其在美国本土和世界其他区域成为业界龙头。进入中国市场后，联邦快递实行本土化管理，真正做到“以人为本”，尤其在用人方面。对每一个进入公司的员工都要进行岗前培训，即使是派送员，至少也要有40个小时的上岗培训。提供每人每年2500美元的费用，鼓励员工继续深造和进修。为使员工了解整个公司的运作，实行岗位轮换制，给每位员工创造一个全面发展和学习的机会。并派员工到香港、美国学习和培训，扩大眼界，接受先进的理念和科学技术。该公司非常注重人力资源的积累，培养人才，所有高级职位，优先从内部招人，只要你努力工作，能力强，就可得到提升和发展。公司为实行本土化管理做了大量工作，为适应中国国情，调整了一系列管理措施，现公司高级经理都是中国员工。而联邦快递最独特的一点就是十分重视管理沟通，对人尊重，实行人性化管理。公司现有一套完善的投诉机制，公平对待每一位员工。如员工不满意，可向上司投诉，而上司必须在10日之内给予书面回答。如员工还不满意，可越级投诉，而每一位接到投诉的管理者都必须在规定的时间内书面答复。对不满意的事情也可开研讨会讨论。公司努力为大家创造一个宽松、民主、和谐的氛围。使每一个员工能开开心心工作，保持愉快的心情，更好地服务于顾客。“以人为本”在联邦快递不是空洞的口号，而是真正落到实处，贯穿于工作中的每一个环节。

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