

物流咨询服务的质量(1) PDF转换可能丢失图片或格式，建议
阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/37/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E5_92_A8_E8_c31_37116.htm 1 物流咨询服务的特点

1 . 1 影响重要性 物流咨询的项目是企业物流管理策略、物流诊断与业务重组、物流中心规划设计、物流成本控制等，对企业来说是十分重要的问题，因此咨询报告一旦被实施，将对企业的运作产生重要的影响。这样，客观上企业对物流咨询质量的期望是很高的，咨询服务的质量也是咨询公司赖以生存的最重要的因素之一。

1 . 2 知识性 物流咨询服务是一种基于物流供应链理论、信息技术和网络技术、专业经验的服务。它通过设定目标，收集分析数据，确定模型参数，系统规划设计，项目执行等程序，帮助企业解决物流问题，是知识高度密集的专业服务，需要从业人员有很高的专业素质，因此可称其具有知识性。

1 . 3 异质性 物流咨询服务提供给不同的顾客，而顾客的需求、自身情况和经验又各不相同，所以，每次咨询服务都是不一样的。这样，物流咨询服务就有了异质性的特征。异质性的特征给物流咨询服务的过程带来了相当的困难。咨询人员必须首先了解客户的独特需求、其行业的特殊情况及客户的工作能力，做好调查研究的工作，才能进一步提供服务。

1 . 4 客户参与性 物流咨询项目的开展，依赖客户企业的人员与咨询人员的相互作用。在项目开始前要与客户企业的相关人员接触交流，以理解客户的需求；在项目开展过程中，企业的人员要向咨询人员反映情况；咨询报告完成后，报告中的建议要由客户来协助实施。因此，咨询服务的质量也与客户配合的好坏有着密不可分

的关系。 2 物流咨询服务质量评价的内容 一般来说，客户可以通过以下五个维度来评价一项服务的质量：（1）可靠性：指可靠和精确地完成所承诺的服务的能力。（2）响应性：指帮助顾客并迅速提供服务的愿望。（3）保证性：指服务员工所具有的知识、礼节及激发客户信任和信心的能力。

（4）移情性：指设身处地为顾客着想的能力和愿望。（5）有形性：指有形的设施、设备、人员和书面材料的外表等。

对物流咨询服务来说，这五个维度指以下的具体内容：（

1）可靠性是咨询公司能够在规定的时限内可靠地完成咨询服务，服务中所涉及的原理，数据，计算，模拟，实施等没有错误，能帮助客户达到目的。（2）响应性是指咨询公司的员工愿意帮助顾客解决实际中新出现的问题，并以尽量迅速有效的方式提供咨询服务。（3）保证性指咨询公司的员工具有丰富的物流专业理论知识和实践经验，具有相当高的思维水平和教育背景，充满自信，让企业可以信赖，并能严格保守企业的相关机密。（4）移情性指咨询公司的员工能够深入所服务的企业，站在企业决策者的立场思考问题，提出最适合企业自身情况的物流解决方案。（5）有形性指虽然咨询服务具有无形性的特征，但服务中的一些元素应当是有形的，例如物流解决方案明显的效果，服务中利用的各种现代化的信息技术，咨询人员具有亲切的形象和优良的沟通能力等。

3 物流咨询服务质量提高的途径 从以上物流咨询服务的特点和对服务质量的分析可以看出，提高咨询服务质量是一项综合性的工作，应该分别制定中长期和短期的策略。

3.1 提高咨询服务质量的中长期策略（1）物流咨询公司管理层应视提高服务质量为其中中心任务之一。优秀的物流咨

询公司管理者首先应认识到高质量的服务是其最重要的竞争优势，在企业的价值观中将客户放在中心的位置，清楚地表达为客户提供最优秀服务的理念，并且经常向自己的员工传达此要求。优秀的咨询公司领导还应身体力行地实施服务的理念。他们应合理设计公司的结构，使它贴近客户，以咨询项目为中心、扁平化：他们还应挑选优秀的人才，提倡团队精神，树立高质量服务的企业文化；他们应持续投资于新服务技术的开发，用最新的科技成果服务于客户。（2）物流咨询公司应建立合理的人力资源开发计划来保证服务质量。对物流咨询公司来说，优秀的专业咨询人才是最大的财富和资本，是服务可靠性和保证性的基础。怎样挑选、训练、激励和留住人才是每一个物流咨询公司的长期的挑战。以下是若干可以被采用的方法：a、在人才市场上争夺最优秀的人才。咨询公司可以到顶尖的大学宣传以招聘毕业生，或者投入足够的人力和物力，开发、使用先进的测试方法来筛选有潜质的申请者，或努力在行业中成为最受欢迎的雇主之一。b、给员工以优秀的培训和个人发展机会。培训可以包括工作方法的指导，管理技巧、最新信息技术的讲座，咨询项目相关知识的强化等。个人发展机会可以是员工与公司共同发展的前景、详细的包括技能和责任描述的职业发展阶梯计划等。c、为员工提供愉快的工作环境和有力的后勤支持。物流咨询师都是受过良好教育的专业人员，因此咨询公司的工作氛围应是充满人情味，但又不失挑战性。而及时周到的后勤保障是对咨询师艰苦工作的有力支持。d、给员工以公平的待遇和利润分享的机会。公平的待遇既可以鼓励内部公平竞争，又可帮助咨询师确认自己的成绩和价值，进一步集中

精力于客户服务；而给予咨询师分享公司利润的机会，则会有利于增加咨询师的认同感，提高他们对咨询企业的忠诚度和满意度。 3 物流咨询公司应建立自己的知识数据库，软件工具库。物流咨询公司是知识型组织，其提供的服务是专业化和知识密集的。每一个咨询项目都需要大量的数据，通过专业软件分析运算实施，并结合咨询师的专业经验来完成。良好的数据库和软件库可以为咨询师提供强有力的工具和保障，大大提高其工作的效率和质量。而将本公司成功或失败的案例积累在知识数据库中，可以为未来相似的工作提供参考和借鉴。知识就是力量，利用知识数据库和软件工具库分享知识和经验就是在团队中传递力量。 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