

物流师资格考试物流初级讲义6 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\\_B8\\_88\\_E8\\_c31\\_37164.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/37/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E5_B8_88_E8_c31_37164.htm) 4.进一步明确顾客满意度 物流将发展成“顾客满意化的中心”，市场营销帮助物流人员进一步关注真正顾客需求和期望。 二.顾客导向 市场营销是一种创造和促进有形产品和无形产品（创意）的交换的综合过程，是以建立顾客忠诚度为目的的。 三.物流人员为什么应该了解市场营销 1.进一步理解交易过程的管理 为了提高效率，物流人员必须懂得交易过程基础知识，并了解各种行为将如何影响此过程。 2.增加辨别内部和外部“细分市场”以吸为其服务的能力. 物流人员能够把他们作为具有可识别的需求和期望的直接顾客 3.加强与所有合作伙伴的沟通联系 市场营销人员考虑以何种综合沟通机制来调查信息发送者的想法和意图 四.通过物流营销创造价值 物流人员如果多在处理以下问题的时候有所创新，就可以创造价值：产品生产周期循环时间，减少物流商数量，在全球范围内寻找货流，技术问题.协作问题.协作小组，外部物流工作，商品策略，绘制工作流程以及物流系统或流程。 五.市场营销过程和物流管理效率 1.理解组织的真实使命 一个市场影响的组织能更加以顾客为核心，更有可能把与顾客有关的问题的重要性 2.为物流营销管理制定市场营销导向的目标 对于不断变化的内外部需求，围绕顾客制订的目标能够更加感觉灵敏，反应迅速。 3.收集和分析用于决策的市场信息 对于物流管理者有用的资料类型和资料收集方法包括原始资料和二手资料原始资料是为了选定的目标从特定群体直接收集的信息 二手资料是以前为各

种不同的目标所收集的资料 4.执行市场营销策略 在刚刚进入物流市场，我们可以采用交易营销策略，以抢占市场 在进入物流市场后，我们更应该选用关系营销策略，以建立顾客的忠诚度 5.如何识别目标市场 一个关键问题是“应该以什么为基础，对需求进行划分，能够使物流部门在提供最大附加值时得到最大的利益。 6.物流服务策略 物流人员提供的产品可能包括谈判技巧，技术知识，人际交往天分。矛盾解决方法，管理专长，法律才能和许多其他知识和能力 7.沟通策略 特别重要的是，物流部门必须“以整体的语言来讲话“ 所有的沟通机制都要互为补充.相互加强.对于特定细分市场的“营销投掷“，应该通过相应的备忘录，新闻报道，形象展示以及意见书等方式加强 8.定价策略或价值策略 物流部门采用了以价值为基础定价方法，就能够以目标顾客的需求和他们期望价值为核心，物流人员在市场营销中真正以长期为导向，在考察交换时运用生命周期成本方法是有用的 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](http://www.100test.com)