

现代物流初级理论复习第七章 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_8E_B0_E4_BB_A3_E7_89_A9_E6_c31_37187.htm 第七章 1. 现代客户管理的观念：（1）客户的内涵（2）客户的分类（3）客户分类的意义 2. 客户的分类：（1）经济型客户（2）首先型客户（3）个性化客户（4）方便型客户 3. 客户满意度调查的基本内容：（P317） 4. 物流客户管理的流程：（1）客户信息资料的收集（2）客户信息分析（3）信息交流与反馈管理（4）服务管理（5）时间管理 5. 熟悉物流客户管理实施：（1）市场营销（2）销售实现（3）客户服务（4）决策分析 6. 客户分类的意义：（1）任何一个企业的资源都是有限的，因此不可能为所有客户提供同等的满意的产品和服务（2）一个企业的有限资源能不能为客户提供满意的产品或服务，或只能满足一小部分客户的服务要求，从而扩大合适客户和关键客户的范围（3）有利于企业根据关键客户和合适客户的需要，进行客户化设计、制造和服务，使客户的个性化需要得到满足，使客户价值最大化，这是客户的需要，也是营销管理的动力之源 7. 国际货运代理人：货运代理人通常是充当代理的角色。他们替发货人或货主安排货物的运输，付运费、保险费、包装费、海关税等，然后收取费用，所有的成本开支由客户承担 8. 国际货运代理人业务：（1）订舱、仓储（2）货物的监装、监卸、集装箱拼箱、拆箱（3）国际多式联运（4）除私人信函外的国际快递（5）报关、报验、保险（6）缮制有关单证、代收代付运费、交付杂费、结算（7）其他国际货物运输代理业务 9. 国际货运代理人的性

质：国际货运代理人主要是接受委托方的委托，就有关货物运输、转运、仓储、保险、以及对货物零星技工等业务服务的一个机构，并管理国际货物的运输、中转装卸、仓储等事宜 10．国际货运代理合同的法律性质：（1）货运代理合同特点（2）货运代理合同本身法律特征 11．国际货运代理人的职责：（1）国际货运代理人基本职责（2）国际货运代理人责任期限（3）国际货运代理人对合同的责任（4）国际货运代理人对仓储的责任（5）国际货物运输代理人权利（6）国际货运代理人除外责任（7）委托方责任 12．班轮运输船舶代理人：是指在班轮运输中，班轮公司在从事班轮运输的船舶停靠的港口委托代理人 13．国际船舶代理业务范围：（1）办理船舶进出港口和水域的申报手续、联系安排引航、泊位（2）办理进口货物的申报手续，联系安排装卸衡量、熏蒸、监装、监卸从货物与货舱检验 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