

物流管理案例：国航贵阳货运部妙用QQ实时交流 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/465/2021_2022__E7_89_A9_E6_B5_81_E7_AE_A1_E7_c67_465908.htm QQ是腾讯公司开发的一种聊天软件。国货航贵阳货运部为了更好地联系客户，拉近与代理人的距离，妙用QQ功能加快信息沟通，提升服务品质。以前贵阳市所有的货运站点和货运物流代理商都是通过电话查询航班动态信息和货运成运情况，仅国货航贵阳货运部承接的代理商就有数十个。通常一个航班不正常，贵阳货运部出港航班保障组的电话就会响个不停，同样的信息要耐心地重复无数次，代理商要一家家通知，这样大大影响了各方的工作效率。从现在起，国货航贵阳货运部通过QQ聊天软件的群聊功能，解决了这个问题，并且在应用中还发现了更多的惊喜。国货航贵阳货运部先创建了一个群聊室，业务代理商们就组成了这个群，如遇到航班不正常等情况，只要在群公告里将信息发布，所有在群聊室里的代理商都能看到。而且最大的好处是它不受时间的影响，随时点开都可以看到，不像以往要放下手中的工作，专门去接电话，而且还避免了电话中信息传递错误的可能发生，节约了记录时间及逐一通知代理商的时间，缩短了工作环节，大大提高了工作效率。在QQ软件里还有一个共享的功能，只要把当天的航班计划执行情况表发布在共享信息里，群内的代理商都可以随时查询当日航班的执行情况，方便代理商及时了解航班动态，通知货主准确的运送时间，提高了货主对民航快运准确率和可靠度的信任。不仅如此，国货航贵阳货运部通过QQ即发即收的功能，发布最新的各类销售政策，这些促销政策都快

于其他同行业的信息传送，为国货航贵阳货运部抢占市场，在时间上争得了优势。每逢节假日，国货航贵阳货运部还通过QQ软件里的短信平台向各代理商发送节日祝福，拉近沟通距离，提高了各代理商对国货航的忠诚度及满意度。做到这些国货航贵阳货运部还觉得远远不够，他们利用QQ软件的语音聊天功能搞起了业务培训。这就有点类似于视频会议，只要先通过QQ传送培训资料到各代理商的电脑里，到预定时间，大家打开各自的电脑，戴上耳麦，就可以听到相互间的对话了。解决了以前统一培训时，有些代理商不能及时在指定时间赶到机场的问题，同时也节约了培训成本。QQ语音聊天为培训打开了便利通道，时间和空间上的缩短，为大家赢得了更多的培训机会。QQ软件里还有个群空间或者叫群博客的平台，贵阳货运部把业内动态消息、贵阳货运部简介、相关政策、照片等都公布在上面，相当于一个免费的网站，图文并茂地宣传贵阳货运部，这样更为直观和全面地让代理商们了解国货航、了解贵阳货运部。据贵阳货运部市场销售业务室负责人介绍，在日后的工作中，他们还将不断寻求和完善每一项服务细节，按照国货航的要求，以顾客为关注焦点的服务宗旨，不断提升服务质量、满意率，吸引更多的顾客。

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