

2010年物流师综合评审模拟试卷及参考答案 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/645/2021\\_2022\\_2010\\_E5\\_B9\\_B4\\_E7\\_89\\_A9\\_c31\\_645665.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E7_89_A9_c31_645665.htm)

要求：任选一题，概念清楚，层次分明。文字简洁，3000字左右。

论述题1：分析传统储运型企业向现代物流企业转化中要解决的主要问题。(本题30分)

答案要点：1.解决市场狭窄，客户单一，客户群不稳定的困局 (1)建立企业网络，对外公布本企业业务内容。(2)加入地区或全国物流信息网络平台。(3)在已有客户群基础上，运用CRM系统形成自己的客户层次，采用差别化客户服务战略。

2.向第三方物流企业发展演变 (1)集中资源，确立本企业的核心业务能力。(2)与物流企业联盟，形成稳定的外包与分包市场策略。

3.建立本企业的物流信息系统 (1)以企业内部网(Intranet)，集中控制企业信息，形成低成本下的快速反应能力。(2)以企业外部网(Extranet)，形成与外部物流企业的信息共享。(3)对自身的关键业务，采取实用信息技术控制。

论述题2：根据客户关系管理理论。简述物流企业的市场开发与客户维护管理。(本题30分)

答案要点：1.市场开发的途径 (1)建立营销员网络。(2)网上市场开发。

2.以客户关系管理(CRM)软件，形成企业的不同客户群 (1)A类客户的特点及维护方式。(2)B类客户的特点及维护方式。(3)C类客户的特征及对待方式。

3.差别化服务管理运用 (1)客户少或市场平淡时的差别化管理。(2)客户多或市场旺盛时的差别化管理。

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)