

2010年物流初级考试全真复习整理考纲(九) 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\\_645721.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E7_89_A9_c31_645721.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 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)