

《物流客户服务》课程教学与学习方案

为提高学生本课程的学习效果，根据人才培养方案，结合学生的基础、兴趣等情况，特制定本课程教学与学习方案。

一、学情分析

本课程的授课班级是 20 级物流管理专业二班、三班，该两个班级的同学基本都是经过 夏考考入的省内学生，学生已经学习了《物流基础》、《仓储与配送》、《商务 礼仪》等前导课程，学生的学习基础较为牢固，学习能力和接受能力都比较强。

他们在校已经度过了一年半的时间，已经度过了大一时的兴奋期，还未面临毕业 季的迷茫期，这个学期正是他们沉淀积累专业知识和技能的黄金期，学生的求知 欲旺盛学习精力充沛。就外部环境而言，学生已经适应了新冠疫情常态化，就教 师而言，经过两年的积累对课程有了较深刻的理解。总之，学生具备学好本门课程的内外部条件。

二、课程简介

《物流客户服务》物流管理专业的一门专业必修课程，是学生毕业后任职客户服务岗位，从事客户管理等工作的主要支撑课程，同时也是从事商业企业基层管理工作的支撑课程。

《物流客户服务》开设在第四学期，其前导课程是《物流实务》《物流市场营销》、《商务礼仪》等，后续课程是《物流实战》。

通过本课程的学习，学生具备从事客户关系管理工作所必需的知识和技能，能够在理论上进行分析，在实践上具有客户关系管理问题的分析和处理能力。同时培养学生爱岗敬业、团结协作、吃苦耐劳的职业精神和创新意识，能胜任客户关系管理岗位的工作。

本课程具有丰富的网络教学资源，线上教学平台网址：

http://course.rzpt.cn/front/kc.js.php?course_id=1111

三、学习进度与学习内容

根据学校教学周历和课程学时安排，制定本表。

上课时间	学习任务	学习内容	重难点	学习方式	课时
第 1 次课	初识物流客户服务	1、客户服务相关概念 2、客户服务的分类及主要内容 3、物流客户服务	物流客户服务的内涵、特点、要素和工作内容	案例分析、讲授、线上线下相结合	2
第 2 次课	走进物流客户服务中心	1、物流企业的组织结构及主要职能 2、物流客户服务岗位设置及岗位职责 3、物流客服人员的工作规范和标准 4、物流客服人员的职业要求 5、物流客户服务流程和规范	物流客户服务部各岗位职责及操作流程 物流客户服务人员的能力和素养要求	小组讨论、提问、线上线下相结合	2
第 3 次课	识别并寻找潜在客户	1、物流客户寻找途径 2、物流客户类型 2、物流客户需求类型和管理	客户需求识别	讲授、案例教学、实操训练、线上线下相结合	2
第 4 次课	开发客户	1、客户开发流程 2、物流客户分类管理	客户开发流程	线上线下相结合、讲授、小组讨论	2
第 5 次课	客户日常拜访	1、物流客户拜访前准备 2、物流客户拜访流程 3、物流客户沟通技巧 4、拜访后的工作	拜访流程 客户沟通技巧	线上线下相结合、讲授、小组讨论、情景模拟表演	2

第 6 次课	客户接待——礼仪知识和接待流程	1、客户接待的主要内容 2、客户接待工作技巧 3、物流客户接待开场白设计 4、物流客户接待计划制定注意事项	接待礼仪 接待流程	情景模拟表演、线上线下相结合	2
第 7 次课	客户接待——客户来访、来电、来函处理	1、物流客户来访、来电、来函的处理流程 2、物流客户来访、来电、来函的处理技巧 3、物流客户来访、来电、来函的处理规范	客户来访、来电、来函的处理规范	线上线下相结合、讲授、小组讨论	2
第 8 次课	订单业务 1(仓储订单处理)	1、订单分类、处理流程 2、审核、完善、录入 2、订单传递、跟进、异动处理	仓储订单处理流程 订单异动处理	讲授、小组讨论、线上线下相结合	2
第 9 次课	订单业务 2(配送订单处理)	1、配送订单处理流程 2、订单处理作业的改善	配送订单处理流程	讲授、小组讨论、提问、线上线下相结合	2
第 10 次课	订单业务 3(运输订单处理)	1、货运组织流程 2、核算运费、制票承运	核算运费 制票承运	讲授、练习、线上线下相结合	2
第 11 次课	客户投诉受理	1、物流客户投诉的原因及受理方式 2、物流客户投诉受理要点	客户投诉受理要点	小组讨论、讲授、线上线下相结合	2
第 12 次课	客户投诉处理	1、物流客户投诉处理程序和方法 2、物流客户投诉的具体处理	客户投诉处理程序和方法	小组讨论、讲授、情景模拟表演、线上线下相结合	2
第 13 次课	客户回访方案设计	1、客户回访的流程 2、能正确制订客户回访计划	客户回访计划制定	讲授、练习、线上线下相结合	2

第 14 次 课	客户回访方案实施	1、回访客户的工作流程和技巧 2、掌握电话、信函、电子邮件回访注意事项 3、客服工作礼仪	回访客户的工作流程和技巧	小组讨论、讲授、情景模拟表演、线上线下相结合	2
第 15 次 课	客户回访报告撰写	1、回访报告撰写程序 2、回访报告的结构与格式	回访报告的结构与格式	讲授、案例教学、线上线下相结合	2
第 16 次 课	客户档案管理	1、物流客户信息整理的含义、目标、要求、步骤和方式 2、客户档案建立与维护工作要点	客户信息整理的步骤 客户档案建立与维护工作要点	讲授、线上线下相结合、讨论	2
第 17 次 课	客户分级管理	1、为什么要进行客户分级 2、客户分级指标的基本内容 3、客户等级划分的基本方式 4、客户分级管理策略	客户等级划分的基本方式 客户分级管理策略	讲授、线上线下相结合、讨论、案例教学	2
第 18 次 课	客户满意度调查	1、客户满意的内涵及影响因素 2、客户满意度测评的含义、测评客户满意度的方法 3、提高客户满意度的方法	客户满意度测评指标体系 提高物流客户满意度的方法	讲授、线上线下相结合、讨论、案例教学	2

第 19 次 课	客户忠诚度维护	1、客户忠诚（度）的含义、类型 2、客户忠诚度的测量指标 3、客户忠诚产生的原因 4、赢得客户忠诚的对策	客户忠诚度的测量 赢得客户忠诚的对策	讲授、讨论、线上线下相结合、案例教学	2
第 20 次 课	客户流失处理	1、物流客户流失原因分析 2、物流流失客户挽回策略	物流流失客户挽回策略	讲授、讨论、线上线下相结合、案例教学	2
第 21 次 课	大客户项目管理 1	1、项目的含义、项目管理的概念 2、物流项目管理的职责 3、物流项目和项目管理的特征	项目的内涵、特征	讲授、案例教学、线上线下相结合、讨论	2
第 22 次 课	大客户项目管理 2	物流项目管理的流程（启动、计划、实施、 监控、收尾）	工作任务分解 进度计划 项目监控要点	讲授、案例教学、线上线下相结合、讨论	2
第 23 次 课	大客户投标管理 1	1、第三方物流招投标的概念、方式 2、第三方物流招投标的一般步骤 3、招标文件制作的要点 4、第三方物流标书基本内容以及合同的基本条款	招投标的概念 招投标的一般步骤 招标文件制作的要点	讲授、案例教学、线上线下相结合、讨论	2

第 24 次课	大客户投标管理 2	1、大客户投标管理的流程 2、了解投标准备的基本内容 3、了解投标标书制作的要点 4、了解现场解答标书的注意事项	投标标书制作的要点 场解答标书的注意事项	讲授、案例教学、线上线下相结合、讨论	2
第 25 次课	大客户合同管理	物流合同的概念、类型和法律特征 物流合同的内容条款 物流合同管理的内容和措施	物流合同管理的内容和措施	讲授、案例教学、线上线下相结合、讨论	2
第 26 次课	物流客户服务质量管理	1、物流客户服务绩效管理的工作流程 2、物流客户服务绩效管理的实施 3、绩效与绩效管理 4、物流客户服务绩效考核的原则 5、物流客户服务常见绩效考核方法	物流客户服务质量分析 物流客户服务质量管理体系的建立 物流客户服务质量管理基本方法——PDCA 模式	讲授、讨论、线上线下相结合、案例教学	2

四、考核内容与考核标准

本课程的考核分为过程性考核和终结性考核两部分，终结性考核采取期末随堂考试的方式，过程性考核安排如下：

考核内容	考核标准	备注说明
出勤	以在线平台统计的登录、浏览次数为依据，每次 1 分，分数累加。	各项目累加的分数将最后折算到期末考试成绩中的平时成绩。（暂定占期末成绩 20%）
讨论	每参与一次讨论，得 1 分，分数累加。参与少于 4 次者不得分	
提问	提问回答正确一次得 1 分，回答错误得 0.5 分。参与少于 4 次者不得分	
作业	根据随堂教案里设置的作业题目和分数，由授课教师批改评分，分数累加。未按时提交者不得分，回答错误不得分。	