



# 国际货运代理

项目二 国际货代营销



刘露

宜宾职业技术学院商学院





## 任务二 货运产品分析





01

## 货运产品特征



02

## 货运服务质量的内容

# 货运产品分析



货物运输是服务产品。



货运代理企业为客户提供国际货运及相关业务，国际货运包括货物预订、装卸、仓储、过境、集装箱拆卸、陆运、国际多式联运等，是一项综合性的运输和航空工作。



相关业务包括海关、检验检疫、保险、运费及杂费结算，包装、装卸、信息咨询服务等，以获得经济活动的报酬。





# 货运产品分析

## (二) 货运服务质量的内容

- 服务质量是指在一定时间内为客户提供服务的效用和对客户需求的满意度的综合表现。
- 货运企业作为服务业，是否注重服务质量，决定着服务企业的信誉和命运



# 货运产品分析

## (二) 货运服务质量的内容

- (1) 服务态度
- (2) 服务技术
- (3) 服务设施
- (4) 服务项目
- (5) 服务时间
- (6) 树立整体质量管理思想
- (7) 做好内部营销工作
- (8) 制定高标准服务规范
- (9) 做好有形展示工作





感谢观看 THANKS

