

深圳直飞波兰COD物流快递

产品名称	深圳直飞波兰COD物流快递
公司名称	深圳市森鸿国际物流集团有限公司销售部
价格	13.00/KG
规格参数	品牌:欧洲COD物流 主营业务:欧洲COD跨境电商快递 服务:欧洲专线小包代收货款
公司地址	深圳市宝安区沙井街道马安山社区鞍胜路35号一层-东
联系电话	13144994944 13144994944

产品详情

进入新世纪以来,第三方物流企业意识到要想在严酷的市场竞争中生存下来,必须得从顾客的角度出发来发现自身所缺少的

能力,以此来提升顾客对物流服务的满意度,进而保持企业本身的竞争优势.目前,我国第三方物流企业由于管理制度的不完善,

管理理念的落后,具体体现在缺乏完善的满意度指标体系,对自身服务能力的改善比较盲目,缺乏重点,使得其服务能力还远远

达不到顾客的预期,这也造成了较低的顾客满意度,因此寻找影响我国第三方物流企业服务满意度的关键影响显得如此重要.

本文在参阅国内外文献的基础上得出,物流服务能力是物流企业的核心竞争力,全面提升物流服务固然能使顾客的满意度得

到显著地提高,但是资源的稀缺性使的物流企业不可能在短时间内全面提升服务能力,而集中优势资源优先提升对顾客满意

度影响较大的几个关键能力要素则是企业提高顾客满意度,增加竞争力可行的方法.本文通过使用结构方程模型对物流服

务能力对顾客满意度的影响因素进行实证研究,寻找物流服务能力中影响顾客满意度的关键因素.本文在对查阅物流服务能

力与顾客满意度研究的相关文献并进行实地调研的基础之上开发了调查问卷,然后通过使用因子分析对指标进行筛选,分类,

找出潜在的关键影响因素,并提出了模型的研究假设.接着构建结构方程模型,对假设进行了论证.经过上述的研究步骤,后得

出影响顾客满意度的物流服务能力的关键因素为:基础与信息服务,客户成本以及增值服务.后结合我国第三方物流的实际

情况针对性的提出改进顾客满意度的方向.