

---

# 《互联网时代的物流管理》

## 课程背景：

系统化学习物流管理知识，对于提升企业物流管理水平特别是物流企业的物流管理水平非常重要，大学里边的教材 15 年如一日的没有改变，燕鹏飞老师把十几年的物流管理经验结合最新物流发展趋势，开发出一套适合企业中高层系统了解物流管理知识的课程，让大家掌握在中国提升企业物流管理水平的核心关键。

## 课程收益：电商行业物流管理经验（几种不同的分拣方式）

传统物流的未来发展方向

系统化物流管理知识

## 课程时间：4 天

## 课程大纲：

### 一、互联网持续改变物流盈利模式（2 小时）

互联网给物流行业带来的改变

物流在电商革命浪潮中扮演什么角色

盘点 2013 物流行业大事件

2014 年物流行业几大看点

#### 独家分享：

快递行业分析：顺丰、邮政、四通一达、优速、速尔、全峰等

快运行业分析：德邦、TNT、百世物流、远程物流

传统物流行业分析：宝供物流、中外运物流、万通广顺物流

### 二、物流行业应有的服务标准是什么？（2 小时）

服务的三个要素

物流服务标准化管理

信息化与物流服务

案例分析：顺丰为什么投资电商

案例分析：顺德邮政局中小电商布局

案例分析：信息化带来服务差距

案例分析：客户为什么不愿意 EMS

### 三、物流系统化管理的核心内容（2 小时）

物流系统的构成

物流系统优化的 7 个要素

二律背反的体现

案例分析：服装行业持续优化物流系统（都市丽人）

### 四、运输管理（3 小时）

---

供应链管理中的运输问题  
运输方案的规划与制定  
企业对于运输企业的选择  
甩挂运输的优势  
案例分析：某日资企业的运输战略分析  
案例分析：整合外包与部分外包

#### 五、仓储管理 (3小时)

企业对于仓储外包的需求分析  
建立仓储标准化的几个问题  
高效仓储规划管理  
传统仓储的拣货策略  
电商仓储管理的几种拣货策略  
案例分析：宝供的立体化仓储管理  
案例分析：电商行业仓储运营分析

#### 六、物流信息化管理 (2小时)

WMS 在企业的应用  
企业物流管理系统与第三方软件及 ERP 对接  
几种先进的物流设备介绍  
案例分析：顺丰的信息化建设  
案例分析：德邦的信息化管理

#### 七、客户服务管理 (2小时)

客户服务的核心理念  
如何建立优秀的客户服务团队  
服务管理工具箱  
案例分析：用心服务的京东快递  
服务沟通训练

#### 八、配送管理 (2小时)

城市配送难题分析  
如何降低配送成本  
不同配送模式下的拣货策略  
配送中心建立的原则  
案例分析：多仓模式的配送中心管理

#### 九、物流客户开发管理 (3小时)

ABC 分类管理  
客户开发的 12 门必修课  
客户关系维护与深度挖潜  
行业化与地域化客户开发  
案例分析：宝供与宝洁

---

案例分析:大连申嘉的大件之梦

十、物流解决方案的制定 (3小时)

物流方案开发前的四个要素

物流方案的组成结构

综合物流解决方案、运输专项方案

案例分析：某酒业全国解决方案