
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

燕鹏飞讲师简介

教育背景：

加拿大皇家大学工商管理硕士

中山大学 EDP



工作背景：

拥有世界 500 强知名企业管理、培训经验、企近 10 年物流从业经验。

曾任某大型物流企业集团副总及营运总监

新加坡全球连锁企业营销及物流顾问（中国区）

国内玩具上市企业奥飞动漫物流顾问

讲师背景：

专注于企业营销、服务、培训

中国快递物流企业培训门店系统及讲师培训第一人

实战派讲师

总裁培训网金牌讲师

智联招聘特聘讲师

辽宁省发展改革委员会特聘讲师

国家电网内训师

清华力合珠海研究院特聘讲师

深圳博维特聘讲师

中企智汇特聘讲师

中山大学、暨南大学、大连海事大学等高校特聘实战讲师

中国物流采购与联合会：燕鹏飞老师是中国最杰出物流培训师之一

辽宁省发展改革委员会：08 年优秀培训讲师

富士康企业集团：08 年富士康通用管理课程第二名讲师

主讲课程：《物流管理》、《供应链管理》、《电子商务与物流》三大系列课程

讲师服务过的客户：

电信行业：中国移动（06 年开始）、电信、联通、富士康、华为、中兴通讯、广州本田、富安娜、盛宇家纺、七匹狼、安踏、李宁、奥飞动漫、星辉等、都市丽人、娇兰佳人、屈臣氏快客、德赛集团、顺丰速递、圆通速递、河北移动、中国烟草、华晨宝马、国家电网

保定培训中心、国药集团、通化药业、一致药业、海王星辰、广州本田、广州石化、香港益达、格兰仕集团、美的集团、中国电信广东、浙江诸暨邮政，广东联通、广东外运物流、广州港集团、都匀移动、毕节移动、广东移动营销、外运发展华东区、厦门建发集团、河北移动、贵州移动、富力地产、富士康成都、凯立德、南宁移动、南昌烟草、宜昌石化、中石化汕头、辽宁联通、飞虎乐购、泉州烟草、富安娜、馨而乐
邮政、汇通快递、福建顺丰、百世物流、圆通等快递企业

【客户点评】

“燕老师的培训方式没有过多的说教，能够引导学员积极主动思考工作中的差距，并在培训现场通过研讨和体验基本得到解决。”

——中国移动保定分公司人力资源主任 孙衡

“每个培训师都有自己的风格，但必须是学员认可和喜欢的风格。鹏飞老师尽力在做到培训现场每个学员在三天的培训中都能受到关注和尊重，并将工作中原来的问题清晰化、简单化和习惯化。”

——海王药业深圳总部培训部经理 张蔚然