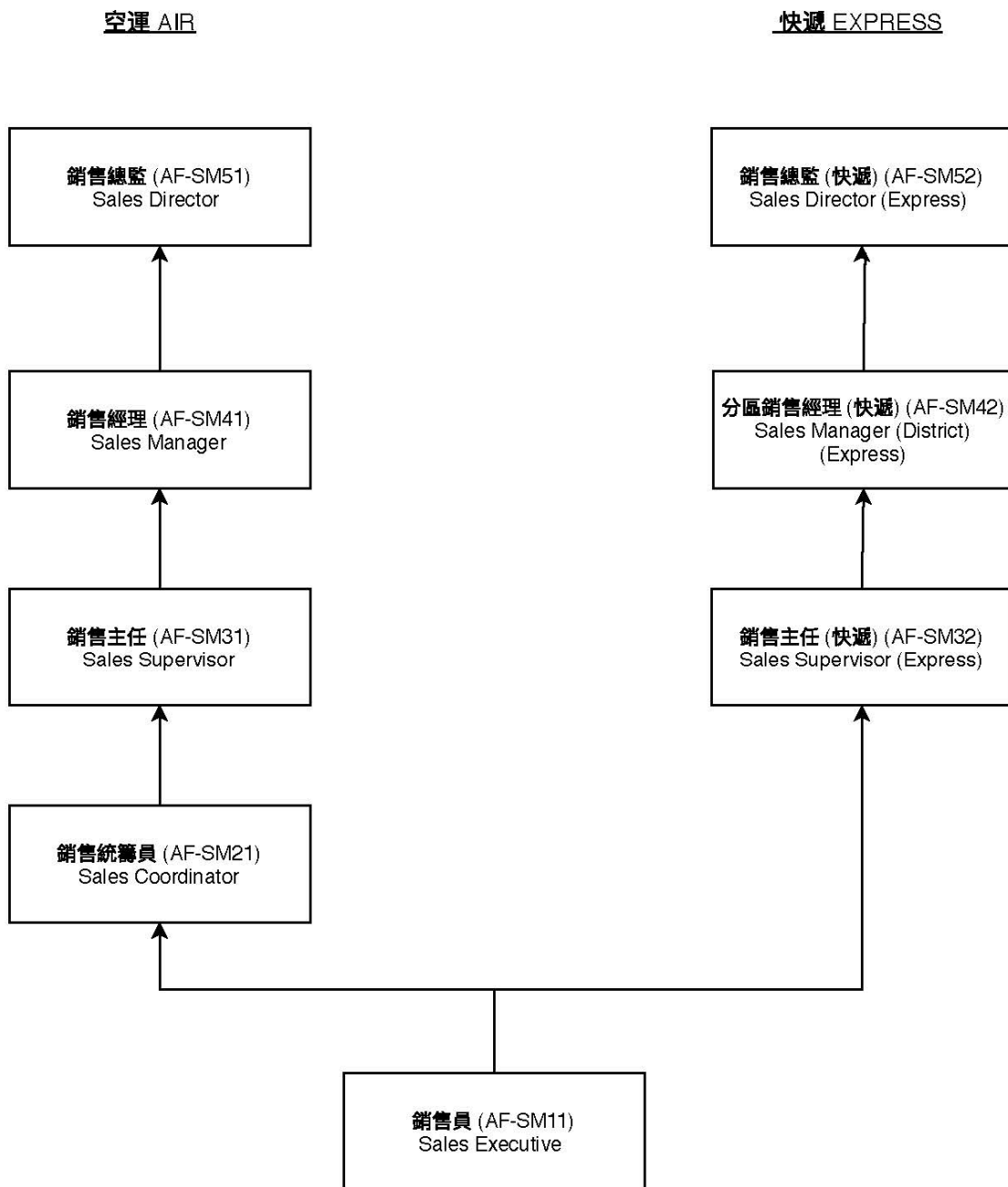


物流業(空運及快遞) 進階路徑

營銷、市場推廣、市場推廣及客戶服務 (SM)



營銷、市場推廣及客戶服務

職位	銷售總監 (AF-SM51) Sales Director																																						
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 負責整體銷售策略的發展 • 增加銷量和收入，帶領團隊並推高銷售表現以達致公司目標 • 帶領團隊構思並執行中期及長期發展目標 • 提供商品趨勢和未來發展的建議 • 與其他部門合作以滿足客戶的不同需要 <table border="1" data-bbox="395 728 1378 1122" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 20%;">編號</th> <th style="width: 20%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>制定空運運費報價策略</td> <td>LOCUSM513B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>評估物流業服務需求及制定有關預算</td> <td>LOCUSM501B</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>策劃業務發展策略及開拓新市場</td> <td>LOCUSM503B</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>制定價格策略</td> <td>LOCUSM504B</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>制定市場策略</td> <td>LOCUSM505B</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>分析物流業市場現況及趨勢</td> <td>LOCUSM405B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>進行合約談判</td> <td>LOCUSM506B</td> <td>9</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="395 1171 1378 1364" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">非核心能力單元</th> <th style="width: 20%;">編號</th> <th style="width: 20%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>制定參與物流業商務會議之整體策略</td> <td>LOCUSM401B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>擬定客戶關係策略</td> <td>111033L4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>67</td> </tr> </tbody> </table>			核心能力單元	編號	學分	制定空運運費報價策略	LOCUSM513B	6	評估物流業服務需求及制定有關預算	LOCUSM501B	9	策劃業務發展策略及開拓新市場	LOCUSM503B	9	制定價格策略	LOCUSM504B	9	制定市場策略	LOCUSM505B	9	分析物流業市場現況及趨勢	LOCUSM405B	6	進行合約談判	LOCUSM506B	9	非核心能力單元	編號	學分	制定參與物流業商務會議之整體策略	LOCUSM401B	6	擬定客戶關係策略	111033L4	4	總學分		67
核心能力單元	編號	學分																																					
制定空運運費報價策略	LOCUSM513B	6																																					
評估物流業服務需求及制定有關預算	LOCUSM501B	9																																					
策劃業務發展策略及開拓新市場	LOCUSM503B	9																																					
制定價格策略	LOCUSM504B	9																																					
制定市場策略	LOCUSM505B	9																																					
分析物流業市場現況及趨勢	LOCUSM405B	6																																					
進行合約談判	LOCUSM506B	9																																					
非核心能力單元	編號	學分																																					
制定參與物流業商務會議之整體策略	LOCUSM401B	6																																					
擬定客戶關係策略	111033L4	4																																					
總學分		67																																					

職位	銷售經理 (AF-SM41) Sales Manager																																															
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 辨識有潛力的商貿業務 • 進行資料搜集，與現有及未來客戶建立關係 • 準備銷售資料及報告 • 開拓銷售機會及推廣相關銷售活動 • 提高服務質素以達致銷售目標 • 管理及培訓銷售團隊 • 處理客戶查詢和投訴 • 與其他部門合作以滿足客戶的不同需要 <table border="1" data-bbox="395 680 1380 1122" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 20%;">編號</th> <th style="width: 20%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>執行整體市場推廣計劃</td> <td>LOCUSM403B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>評估整體市場推廣計劃及績效指標</td> <td>LOCUSM404B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>擬定客戶關係策略</td> <td>111033L4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>帶領銷售團隊</td> <td>LOCUSM413B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>評估銷售行情</td> <td>LOCUSM406B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>分析客戶的貨運需要</td> <td>LOCUSM407B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>分析客戶業務狀況</td> <td>LOCUSM411B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>計算佣金及優惠方案</td> <td>LOAFSM307B</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="395 1173 1380 1469" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">非核心能力單元</th> <th style="width: 20%;">編號</th> <th style="width: 20%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>處理空運貨運代理的同行貨盤交易</td> <td>LOAFSM402B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>分析物流業市場現況及趨勢</td> <td>LOCUSM405B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>運用市場推廣方法</td> <td>LOCUSM409B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>運用互聯網推廣業務</td> <td>LOCUSM410B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>70</td> </tr> </tbody> </table>			核心能力單元	編號	學分	執行整體市場推廣計劃	LOCUSM403B	6	評估整體市場推廣計劃及績效指標	LOCUSM404B	6	擬定客戶關係策略	111033L4	4	帶領銷售團隊	LOCUSM413B	6	評估銷售行情	LOCUSM406B	6	分析客戶的貨運需要	LOCUSM407B	6	分析客戶業務狀況	LOCUSM411B	6	計算佣金及優惠方案	LOAFSM307B	6	非核心能力單元	編號	學分	處理空運貨運代理的同行貨盤交易	LOAFSM402B	6	分析物流業市場現況及趨勢	LOCUSM405B	6	運用市場推廣方法	LOCUSM409B	6	運用互聯網推廣業務	LOCUSM410B	6	總學分		70
核心能力單元	編號	學分																																														
執行整體市場推廣計劃	LOCUSM403B	6																																														
評估整體市場推廣計劃及績效指標	LOCUSM404B	6																																														
擬定客戶關係策略	111033L4	4																																														
帶領銷售團隊	LOCUSM413B	6																																														
評估銷售行情	LOCUSM406B	6																																														
分析客戶的貨運需要	LOCUSM407B	6																																														
分析客戶業務狀況	LOCUSM411B	6																																														
計算佣金及優惠方案	LOAFSM307B	6																																														
非核心能力單元	編號	學分																																														
處理空運貨運代理的同行貨盤交易	LOAFSM402B	6																																														
分析物流業市場現況及趨勢	LOCUSM405B	6																																														
運用市場推廣方法	LOCUSM409B	6																																														
運用互聯網推廣業務	LOCUSM410B	6																																														
總學分		70																																														

職位	銷售主任 (AF-SM31) Sales Supervisor																																									
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 與現有及未來客戶建立關係 • 準備銷售資料及報告 • 處理客戶查詢和投訴 • 與其他部門合作以滿足客戶的不同需要 • 負責銷售進度報告／圖表 <table border="1" data-bbox="395 539 1390 831" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 20%;">編號</th> <th style="width: 20%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>處理空運貨物艙位預訂程序</td> <td>LOAFSM302B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>計算合約空運運費</td> <td>111032L3</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>向客戶展示及闡述建議書</td> <td>LOCUSM301B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>執行客戶服務管理</td> <td>LOCUSM309B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>擬備營銷建議書</td> <td>LOCUSM311B</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="395 882 1390 1368" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">非核心能力單元</th> <th style="width: 20%;">編號</th> <th style="width: 20%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>處理航空貨運收費查詢</td> <td>LOAFSM306B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>處理及檢討客戶對服務質量的意見及投訴</td> <td>LOCUSM312B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>能以複雜英語與顧客進行與業務有關溝通</td> <td>LOCUSM313B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>能以複雜普通話與顧客進行與業務有關溝通</td> <td>LOCUSM314B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>計算佣金及優惠方案</td> <td>LOAFSM307B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>54</td> </tr> </tbody> </table>			核心能力單元	編號	學分	處理空運貨物艙位預訂程序	LOAFSM302B	6	計算合約空運運費	111032L3	3	向客戶展示及闡述建議書	LOCUSM301B	6	執行客戶服務管理	LOCUSM309B	6	擬備營銷建議書	LOCUSM311B	6	非核心能力單元	編號	學分	處理航空貨運收費查詢	LOAFSM306B	3	處理及檢討客戶對服務質量的意見及投訴	LOCUSM312B	6	能以複雜英語與顧客進行與業務有關溝通	LOCUSM313B	6	能以複雜普通話與顧客進行與業務有關溝通	LOCUSM314B	6	計算佣金及優惠方案	LOAFSM307B	6	總學分		54
核心能力單元	編號	學分																																								
處理空運貨物艙位預訂程序	LOAFSM302B	6																																								
計算合約空運運費	111032L3	3																																								
向客戶展示及闡述建議書	LOCUSM301B	6																																								
執行客戶服務管理	LOCUSM309B	6																																								
擬備營銷建議書	LOCUSM311B	6																																								
非核心能力單元	編號	學分																																								
處理航空貨運收費查詢	LOAFSM306B	3																																								
處理及檢討客戶對服務質量的意見及投訴	LOCUSM312B	6																																								
能以複雜英語與顧客進行與業務有關溝通	LOCUSM313B	6																																								
能以複雜普通話與顧客進行與業務有關溝通	LOCUSM314B	6																																								
計算佣金及優惠方案	LOAFSM307B	6																																								
總學分		54																																								

職位	銷售統籌員(AF-SM21) Sales Coordinator		
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 處理客戶查詢和投訴 • 與其他部門合作以滿足客戶的不同需要 • 預備報價單及建議書 • 保存及定期更新客戶資料 		
核心能力單元		編號	學分
計算空運運費		111031L2	3
保存、處理及運用客戶資料		LOCUSM201B	3
接待顧客		LOCUSM209B	6
向客戶展示及闡述所提供的物流服務		LOCUSM210B	6
向客戶闡述公司最新動向		LOCUSM211B	3
非核心能力單元		編號	學分
運用多式聯運概念及知識		111003L2	2
運用基本統計學於物流運作		111004L2	3
進行與物流有關的度量衡、貨幣及時間區域的運算		LOCUCN203B	3
運用溝通技巧進行有關物流業事項討論		LOCUSM203B	3
運用溝通技巧進行內部溝通		LOCUSM204B	3
與顧客進行與業務有關的簡短普通話溝通		LOCUSM214B	6
與顧客進行與業務有關的簡短英語溝通		LOCUSM215B	6
總學分			47

職位	銷售員 (AF-SM11) Sales Executive																													
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 與現有及未來客戶建立關係 • 推廣相關銷售活動 • 提高服務質素以致銷售達標 • 處理客戶查詢和投訴 • 與其他部門合作以滿足客戶的不同需要 <table border="1" data-bbox="395 533 1378 779" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 20%;">編號</th> <th style="width: 20%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>接待顧客</td> <td>LOCUSM209B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>向客戶展示及闡述所提供的物流服務</td> <td>LOCUSM210B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>處理客戶貨物追蹤</td> <td>LOCUSM213B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>維持客戶關係及處理其訴求</td> <td>LOCUSM212B</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="395 828 1378 1070" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">非核心能力單元</th> <th style="width: 20%;">編號</th> <th style="width: 20%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用空運行業用語、代碼及縮寫</td> <td>111000L1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>能辨識空運貨物的標籤、標誌、種類及基本包裝要求</td> <td>111001L1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>25</td> </tr> </tbody> </table>			核心能力單元	編號	學分	接待顧客	LOCUSM209B	6	向客戶展示及闡述所提供的物流服務	LOCUSM210B	6	處理客戶貨物追蹤	LOCUSM213B	3	維持客戶關係及處理其訴求	LOCUSM212B	6	非核心能力單元	編號	學分	使用空運行業用語、代碼及縮寫	111000L1	2	能辨識空運貨物的標籤、標誌、種類及基本包裝要求	111001L1	2	總學分		25
核心能力單元	編號	學分																												
接待顧客	LOCUSM209B	6																												
向客戶展示及闡述所提供的物流服務	LOCUSM210B	6																												
處理客戶貨物追蹤	LOCUSM213B	3																												
維持客戶關係及處理其訴求	LOCUSM212B	6																												
非核心能力單元	編號	學分																												
使用空運行業用語、代碼及縮寫	111000L1	2																												
能辨識空運貨物的標籤、標誌、種類及基本包裝要求	111001L1	2																												
總學分		25																												

職位	銷售總監 (快遞) (AF-SM52) Sales Director (Express)																																						
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 負責整體快遞銷售策略的發展 • 增加銷量和收入，帶領團隊並推高銷售表現以達致公司目標 • 改善銷售質素 • 帶領團隊構思並執行中期及長期發展目標 • 提供商品趨勢和未來發展的建議 • 處理客戶查詢和投訴 • 與其他部門合作以滿足客戶的不同需要 <table border="1" data-bbox="395 633 1388 976" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 20%;">編號</th> <th style="width: 20%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>制定快遞價格策略</td> <td>LOAFSM501B</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>制定快遞市場策略</td> <td>LOAFSM502B</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>制定快遞運費報價策略</td> <td>LOAFSM503B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>評估物流業服務需求及制定有關預算</td> <td>LOCUSM501B</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>策劃業務發展策略及開拓新市場</td> <td>LOCUSM503B</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>制定參與物流業商務會議之整體策略</td> <td>LOCUSM401B</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="395 1025 1388 1272" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">非核心能力單元</th> <th style="width: 20%;">編號</th> <th style="width: 20%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>擬定客戶關係策略</td> <td>111033L4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>分析物流業市場現況及趨勢</td> <td>LOCUSM405B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>進行合約談判</td> <td>LOCUSM506B</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>67</td> </tr> </tbody> </table>			核心能力單元	編號	學分	制定快遞價格策略	LOAFSM501B	9	制定快遞市場策略	LOAFSM502B	9	制定快遞運費報價策略	LOAFSM503B	6	評估物流業服務需求及制定有關預算	LOCUSM501B	9	策劃業務發展策略及開拓新市場	LOCUSM503B	9	制定參與物流業商務會議之整體策略	LOCUSM401B	6	非核心能力單元	編號	學分	擬定客戶關係策略	111033L4	4	分析物流業市場現況及趨勢	LOCUSM405B	6	進行合約談判	LOCUSM506B	9	總學分		67
核心能力單元	編號	學分																																					
制定快遞價格策略	LOAFSM501B	9																																					
制定快遞市場策略	LOAFSM502B	9																																					
制定快遞運費報價策略	LOAFSM503B	6																																					
評估物流業服務需求及制定有關預算	LOCUSM501B	9																																					
策劃業務發展策略及開拓新市場	LOCUSM503B	9																																					
制定參與物流業商務會議之整體策略	LOCUSM401B	6																																					
非核心能力單元	編號	學分																																					
擬定客戶關係策略	111033L4	4																																					
分析物流業市場現況及趨勢	LOCUSM405B	6																																					
進行合約談判	LOCUSM506B	9																																					
總學分		67																																					

職位	分區銷售經理 (快遞) (AF-SM42) Sales Manager (District) (Express)																																															
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 進行分區資料搜集，與現有及未來客戶建立關係 • 準備銷售資料及報告 • 開拓銷售機會及推廣相關銷售活動 • 提高服務質素以達致銷售目標 • 管理及培訓銷售團隊 • 處理客戶查詢和投訴 • 與其他部門合作以滿足客戶的不同需要 <table border="1" data-bbox="395 631 1378 1070" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">核心能力單元</th> <th style="width: 20%;">編號</th> <th style="width: 20%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>執行分區快遞市場推廣計劃</td> <td>LOAFSM403B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>處理快遞貨運代理的同行貨盤交易</td> <td>LOAFSM404B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>帶領銷售團隊</td> <td>LOCUSM413B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>評估銷售行情</td> <td>LOCUSM406B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>分析客戶的貨運需要</td> <td>LOCUSM407B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>制定空運運費報價策略</td> <td>LOCUSM513B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>執行快遞運費報價策略</td> <td>LOAFSM405B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>評估整體市場推廣計劃及績效指標</td> <td>LOCUSM404B</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="395 1124 1378 1415" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">非核心能力單元</th> <th style="width: 20%;">編號</th> <th style="width: 20%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>運用市場推廣方法</td> <td>LOCUSM409B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>運用互聯網推廣業務</td> <td>LOCUSM410B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>分析客戶業務狀況</td> <td>LOCUSM411B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>進行合約談判</td> <td>LOCUSM506B</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>75</td> </tr> </tbody> </table>			核心能力單元	編號	學分	執行分區快遞市場推廣計劃	LOAFSM403B	6	處理快遞貨運代理的同行貨盤交易	LOAFSM404B	6	帶領銷售團隊	LOCUSM413B	6	評估銷售行情	LOCUSM406B	6	分析客戶的貨運需要	LOCUSM407B	6	制定空運運費報價策略	LOCUSM513B	6	執行快遞運費報價策略	LOAFSM405B	6	評估整體市場推廣計劃及績效指標	LOCUSM404B	6	非核心能力單元	編號	學分	運用市場推廣方法	LOCUSM409B	6	運用互聯網推廣業務	LOCUSM410B	6	分析客戶業務狀況	LOCUSM411B	6	進行合約談判	LOCUSM506B	9	總學分		75
核心能力單元	編號	學分																																														
執行分區快遞市場推廣計劃	LOAFSM403B	6																																														
處理快遞貨運代理的同行貨盤交易	LOAFSM404B	6																																														
帶領銷售團隊	LOCUSM413B	6																																														
評估銷售行情	LOCUSM406B	6																																														
分析客戶的貨運需要	LOCUSM407B	6																																														
制定空運運費報價策略	LOCUSM513B	6																																														
執行快遞運費報價策略	LOAFSM405B	6																																														
評估整體市場推廣計劃及績效指標	LOCUSM404B	6																																														
非核心能力單元	編號	學分																																														
運用市場推廣方法	LOCUSM409B	6																																														
運用互聯網推廣業務	LOCUSM410B	6																																														
分析客戶業務狀況	LOCUSM411B	6																																														
進行合約談判	LOCUSM506B	9																																														
總學分		75																																														

職位	銷售主任 (快遞) (AF-SM32) Sales Supervisors (Express)		
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 編製快遞收費表, 時序表, 速遞預訂 • 與現有及未來客戶建立關係 • 準備銷售資料及報告 • 處理客戶查詢和投訴 • 與其他部門合作以滿足客戶的不同需要 • 負責制定銷售進度報告／圖表 		
	核心能力單元	編號	學分
	編製快遞收件時序表	LOAFSM304B	6
	處理國際快件速遞預訂	LOAFSM305B	3
	運用市場推廣方法	LOCUSM409B	6
	向客戶展示及闡述建議書	LOCUSM301B	6
	執行客戶服務管理	LOCUSM309B	6
	擬備營銷建議書	LOCUSM311B	6
	處理及檢討客戶對服務質量的意見及投訴	LOCUSM312B	6
	非核心能力單元	編號	學分
	能以複雜英語與顧客進行與業務有關溝通	LOCUSM313B	6
	能以複雜普通話與顧客進行與業務有關溝通	LOCUSM314B	6
	計算佣金及優惠方案	LOAFSM307B	6
	總學分		57