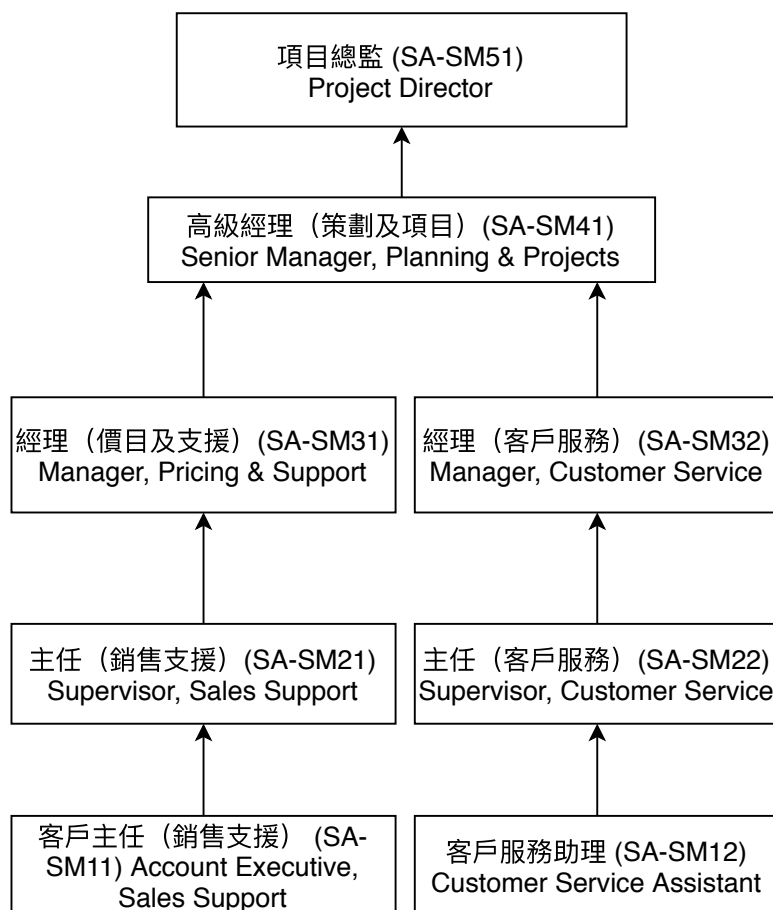


物流業(支援及輔助服務) 進階路徑

營銷、市場推展及客戶服務 (SM)



營銷、市場推廣及客戶服務

職位	項目總監 (SA-SM51) Project Director																																
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 制定及發展營銷預算案，以及管理銷售表現 • 制定及執行市場推廣計劃 • 設定銷售目標、銷售對象並進行市場預測，以及根據市場及公司目標制定銷售策略 • 運用大數據科技預測未來銷售情況 • 撰寫銷售報告 • 構思新產品 • 尋找商業機會 • 提供員工培訓 • 擴大客戶群 <table border="1" data-bbox="432 1010 1324 1256" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">核心能力單元</th> <th style="width: 25%;">編號</th> <th style="width: 25%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>制定項目成本管理</td> <td>LOSASM601B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>制定項目採購管理</td> <td>LOSASM602B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>制定項目進度管理</td> <td>LOSASM603B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>制定項目風險管理</td> <td>LOSASM604B</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="432 1301 1324 1547" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">非核心能力單元</th> <th style="width: 25%;">編號</th> <th style="width: 25%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>制定銷售策略</td> <td>LOCUSM601B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>分析市場數據</td> <td>LOCUSM602B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>制定市場營銷策略</td> <td>LOCUSM603B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>42</td> </tr> </tbody> </table>			核心能力單元	編號	學分	制定項目成本管理	LOSASM601B	6	制定項目採購管理	LOSASM602B	6	制定項目進度管理	LOSASM603B	6	制定項目風險管理	LOSASM604B	6	非核心能力單元	編號	學分	制定銷售策略	LOCUSM601B	6	分析市場數據	LOCUSM602B	6	制定市場營銷策略	LOCUSM603B	6	總學分		42
核心能力單元	編號	學分																															
制定項目成本管理	LOSASM601B	6																															
制定項目採購管理	LOSASM602B	6																															
制定項目進度管理	LOSASM603B	6																															
制定項目風險管理	LOSASM604B	6																															
非核心能力單元	編號	學分																															
制定銷售策略	LOCUSM601B	6																															
分析市場數據	LOCUSM602B	6																															
制定市場營銷策略	LOCUSM603B	6																															
總學分		42																															

職位	高級經理（策劃及項目）(SA-SM41) Senior Manager, Planning and Projects																																									
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 管理銷售業績及表現 • 構思及執行市場推廣計劃 • 協助設定銷售目標、銷售對象並進行市場預測，以及根據市場及公司目標制訂銷售策略 • 提供銷售培訓 • 預測未來趨勢 • 撰寫銷售報告 • 構思新產品 • 擴大客戶群 <table border="1" data-bbox="432 768 1335 1014" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">核心能力單元</th> <th style="width: 25%;">編號</th> <th style="width: 25%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>擬定客戶關係策略</td> <td>LOCUSM408B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>監察服務質素</td> <td>LOCUSM512B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>制定項目人力資源管理</td> <td>LOSASM503B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>制定項目溝通管理</td> <td>LOSASM504B</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="432 1064 1335 1458" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">非核心能力單元</th> <th style="width: 25%;">編號</th> <th style="width: 25%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>管理銷售團隊</td> <td>LOCUSM508B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>管理銷售和服務</td> <td>LOCUSM509B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>監察銷售業績</td> <td>LOCUSM510B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>推廣產品和服務</td> <td>LOCUSM511B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>管理客戶服務員的表現</td> <td>LOSASM501B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>建立業務網絡</td> <td>LOSASM502B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>51</td> </tr> </tbody> </table>			核心能力單元	編號	學分	擬定客戶關係策略	LOCUSM408B	6	監察服務質素	LOCUSM512B	3	制定項目人力資源管理	LOSASM503B	6	制定項目溝通管理	LOSASM504B	6	非核心能力單元	編號	學分	管理銷售團隊	LOCUSM508B	6	管理銷售和服務	LOCUSM509B	6	監察銷售業績	LOCUSM510B	3	推廣產品和服務	LOCUSM511B	3	管理客戶服務員的表現	LOSASM501B	6	建立業務網絡	LOSASM502B	6	總學分		51
核心能力單元	編號	學分																																								
擬定客戶關係策略	LOCUSM408B	6																																								
監察服務質素	LOCUSM512B	3																																								
制定項目人力資源管理	LOSASM503B	6																																								
制定項目溝通管理	LOSASM504B	6																																								
非核心能力單元	編號	學分																																								
管理銷售團隊	LOCUSM508B	6																																								
管理銷售和服務	LOCUSM509B	6																																								
監察銷售業績	LOCUSM510B	3																																								
推廣產品和服務	LOCUSM511B	3																																								
管理客戶服務員的表現	LOSASM501B	6																																								
建立業務網絡	LOSASM502B	6																																								
總學分		51																																								

職位	經理（價目及支援）(SA-SM31) Manager, Pricing and Support																													
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 制定及執行空運運費報價策略 • 制定及執行快遞運費報價策略, 編製快遞收費表 • 設定銷售目標、銷售對象並進行市場預測, 以及根據市場及公司目標制訂銷售策略 • 提供銷售培訓 • 撰寫銷售報告 <table border="1" data-bbox="432 622 1337 846" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">核心能力單元</th> <th style="width: 25%;">編號</th> <th style="width: 25%;">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>執行空運運費報價策略</td> <td>LOSASM402B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>計算合約空運運費</td> <td>LOCUSM302B</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="432 898 1337 1151" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">非核心能力單元</th> <th style="width: 25%;">編號</th> <th style="width: 25%;">學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>與客戶建立關係</td> <td>LOCUSM412B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>帶領銷售團隊</td> <td>LOCUSM413B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>推銷產品和服務</td> <td>LOCUSM414B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>30</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	執行空運運費報價策略	LOSASM402B	6	計算合約空運運費	LOCUSM302B	6	非核心能力單元	編號	學分	與客戶建立關係	LOCUSM412B	3	帶領銷售團隊	LOCUSM413B	6	推銷產品和服務	LOCUSM414B	3	總學分		30
核心能力單元	編號	學分																												
制定空運運費報價策略	LOCUSM513B	6																												
執行空運運費報價策略	LOSASM402B	6																												
計算合約空運運費	LOCUSM302B	6																												
非核心能力單元	編號	學分																												
與客戶建立關係	LOCUSM412B	3																												
帶領銷售團隊	LOCUSM413B	6																												
推銷產品和服務	LOCUSM414B	3																												
總學分		30																												

職位	經理（客戶服務）(SA-SM32) Manager, Customer Service																							
工作範疇	<ul style="list-style-type: none"> • 建立優秀及達標的客戶服務團隊 • 處理客戶查詢及解決其困難 • 建立團隊合作精神 • 訓練員工成為專業及以客戶為中心的服務代表 • 提供員工培訓 <table border="1" data-bbox="432 622 1337 772" 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>與客戶建立關係</td> <td>LOCUSM412B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>管理客戶服務中心</td> <td>LOCUSM402B</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="432 824 1337 1019" 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>推銷產品和服務</td> <td>LOCUSM414B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>推銷特殊商品和服務</td> <td>LOSASM301B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>			核心能力單元	編號	學分	與客戶建立關係	LOCUSM412B	3	管理客戶服務中心	LOCUSM402B	6	非核心能力單元	編號	學分	推銷產品和服務	LOCUSM414B	3	推銷特殊商品和服務	LOSASM301B	3	總學分		15
核心能力單元	編號	學分																						
與客戶建立關係	LOCUSM412B	3																						
管理客戶服務中心	LOCUSM402B	6																						
非核心能力單元	編號	學分																						
推銷產品和服務	LOCUSM414B	3																						
推銷特殊商品和服務	LOSASM301B	3																						
總學分		15																						

職位	主任（銷售支援）(SA-SM21) Supervisor, Sales Support 主任（客戶服務）(SA-SM22) Supervisor, Customer Service																																												
工作範疇	<p>銷售方面</p> <ul style="list-style-type: none"> • 管理銷售業績及表現 • 構思及執行市場推廣計劃 • 設定銷售目標、銷售對象並進行市場預測，以及根據市場及公司目標制訂銷售策略 • 提供銷售培訓 • 撰寫銷售報告 • 構思新產品 • 擴大客戶群 • <table border="1" data-bbox="432 768 1337 916"> <thead> <tr> <th>核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>銷售產品及服務</td> <td>LOCUSM319B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>執行市場營銷及宣傳推廣活動</td> <td>LOCUSM320B</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="432 965 1337 1167"> <thead> <tr> <th>非核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>提供貨運服務</td> <td>LOCUSM315B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>協調多式聯運運輸</td> <td>LOCUSM317B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table> <p>客戶服務方面</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訓練優秀及達標的客戶服務團隊 • 處理客戶查詢及解決其困難 • 建立團隊合作關係 • 訓練員工成為專業及以客戶為中心的服務代表 • 提供員工培訓 <table border="1" data-bbox="432 1547 1337 1695"> <thead> <tr> <th>核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>協調客戶服務</td> <td>LOCUSM318B</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="432 1744 1337 1946"> <thead> <tr> <th>非核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>提供貨運服務</td> <td>LOCUSM315B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>協調多式聯運運輸</td> <td>LOCUSM317B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>15</td> </tr> </tbody> </table>			核心能力單元	編號	學分	銷售產品及服務	LOCUSM319B	3	執行市場營銷及宣傳推廣活動	LOCUSM320B	3	非核心能力單元	編號	學分	提供貨運服務	LOCUSM315B	3	協調多式聯運運輸	LOCUSM317B	3	總學分		12	核心能力單元	編號	學分	協調客戶服務	LOCUSM318B	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	提供貨運服務	LOCUSM315B	3	協調多式聯運運輸	LOCUSM317B	3	總學分		15
核心能力單元	編號	學分																																											
銷售產品及服務	LOCUSM319B	3																																											
執行市場營銷及宣傳推廣活動	LOCUSM320B	3																																											
非核心能力單元	編號	學分																																											
提供貨運服務	LOCUSM315B	3																																											
協調多式聯運運輸	LOCUSM317B	3																																											
總學分		12																																											
核心能力單元	編號	學分																																											
協調客戶服務	LOCUSM318B	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																																											
提供貨運服務	LOCUSM315B	3																																											
協調多式聯運運輸	LOCUSM317B	3																																											
總學分		15																																											

職位	客戶主任（銷售支援）(SA-SM11) Account Executive, Sales Support 客戶服務助理 (SA-SM12) Customer Service Assistant																																																																	
工作範疇	<p>銷售方面</p> <ul style="list-style-type: none"> • 支援銷售團隊 • 預備報告書及報價單 • 支援市場推廣活動 • 跟進銷售活動 <table border="1" data-bbox="432 528 1337 678"> <thead> <tr> <th>核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>銷售產品及服務</td> <td>LOCUSM319B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>支援市場營銷及宣傳推廣活動</td> <td>LOSASM505B</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="432 707 1337 1111"> <thead> <tr> <th>非核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>運用多式聯運概念及知識</td> <td>LOCUCN201B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>運用基本統計學於物流運作</td> <td>LOCUCN202B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>進行與物流有關的度量衡、貨幣及時間區域的運算</td> <td>LOCUCN203B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>使用溝通技巧進行有關物流業事項討論</td> <td>LOCUSM203B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>使用溝通技巧進行內部溝通</td> <td>LOCUSM204B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>24</td> </tr> </tbody> </table> <p>客戶服務方面</p> <ul style="list-style-type: none"> • 解答客戶查詢及解決其困難 • 建立團隊合作關係 • 向客戶提供專業服務 <table border="1" data-bbox="432 1317 1337 1514"> <thead> <tr> <th>核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>提供客戶服務</td> <td>LOSASM201B</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> <tr> <td>處理客戶貨物追蹤</td> <td>LOCUSM213B</td> <td>3</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" data-bbox="432 1547 1337 1944"> <thead> <tr> <th>非核心能力單元</th> <th>編號</th> <th>學分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>運用多式聯運概念及知識</td> <td>LOCUCN201B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>運用基本統計學於物流運作</td> <td>LOCUCN202B</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>進行與物流有關的度量衡、貨幣及時間區域的運算</td> <td>LOCUCN203B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>使用溝通技巧進行有關物流業事項討論</td> <td>LOCUSM203B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>使用溝通技巧進行內部溝通</td> <td>LOCUSM204B</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;">總學分</td> <td>30</td> </tr> </tbody> </table>			核心能力單元	編號	學分	銷售產品及服務	LOCUSM319B	3	支援市場營銷及宣傳推廣活動	LOSASM505B	3	非核心能力單元	編號	學分	運用多式聯運概念及知識	LOCUCN201B	3	運用基本統計學於物流運作	LOCUCN202B	6	進行與物流有關的度量衡、貨幣及時間區域的運算	LOCUCN203B	3	使用溝通技巧進行有關物流業事項討論	LOCUSM203B	3	使用溝通技巧進行內部溝通	LOCUSM204B	3	總學分		24	核心能力單元	編號	學分	提供客戶服務	LOSASM201B	3	維持客戶關係及處理其訴求	LOCUSM212B	6	處理客戶貨物追蹤	LOCUSM213B	3	非核心能力單元	編號	學分	運用多式聯運概念及知識	LOCUCN201B	3	運用基本統計學於物流運作	LOCUCN202B	6	進行與物流有關的度量衡、貨幣及時間區域的運算	LOCUCN203B	3	使用溝通技巧進行有關物流業事項討論	LOCUSM203B	3	使用溝通技巧進行內部溝通	LOCUSM204B	3	總學分		30
核心能力單元	編號	學分																																																																
銷售產品及服務	LOCUSM319B	3																																																																
支援市場營銷及宣傳推廣活動	LOSASM505B	3																																																																
非核心能力單元	編號	學分																																																																
運用多式聯運概念及知識	LOCUCN201B	3																																																																
運用基本統計學於物流運作	LOCUCN202B	6																																																																
進行與物流有關的度量衡、貨幣及時間區域的運算	LOCUCN203B	3																																																																
使用溝通技巧進行有關物流業事項討論	LOCUSM203B	3																																																																
使用溝通技巧進行內部溝通	LOCUSM204B	3																																																																
總學分		24																																																																
核心能力單元	編號	學分																																																																
提供客戶服務	LOSASM201B	3																																																																
維持客戶關係及處理其訴求	LOCUSM212B	6																																																																
處理客戶貨物追蹤	LOCUSM213B	3																																																																
非核心能力單元	編號	學分																																																																
運用多式聯運概念及知識	LOCUCN201B	3																																																																
運用基本統計學於物流運作	LOCUCN202B	6																																																																
進行與物流有關的度量衡、貨幣及時間區域的運算	LOCUCN203B	3																																																																
使用溝通技巧進行有關物流業事項討論	LOCUSM203B	3																																																																
使用溝通技巧進行內部溝通	LOCUSM204B	3																																																																
總學分		30																																																																