

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售和市場營銷」職能範疇

名稱	處理訂單
編號	108200L3
應用範圍	處理服裝業務的企業對企業 (B2B) 訂單。此能力單元適用於相關從業員處理服裝業務的客戶訂單。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的訂單處理程序和服務標準 (如:確認交付日期) • 概述處理訂單的常見問題和錯誤 • 瞭解如何遵循既定程序，處理業務客戶的付款和解決付款相關的問題 <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認定訂單要求 • 與客戶確認可提供的產品、價格、交付日期和付款方法 • 取得訂單所需的授權 • 落實交易，處理採購事宜或向廠商發送生產要求 • 追蹤訂單進度，並讓客戶知悉訂單處理狀況 • 執行訂單的日常管理，並處理客戶查詢或投訴 <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> • 秉持機構的訂單處理政策和服務標準，提供準確資料給客戶 • 與相關單位密切協調，確保客戶滿意
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 根據既定程序，處理服裝業 B2B 訂單，並跟進各種訂單處理的問題。
備註	