

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售和採購」職能範疇

名稱	向客戶闡述公司最新動向
編號	105172L2
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能針對客戶的需要，透過有效的溝通渠道，將公司最新動向發放給客戶，令雙方保持有效溝通及良好關係，幫助發展業務。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備溝通的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對進出口業的運作有所認識 • 描述公司的架構、不同部門的職能、流程及部門與部門之間的合作模式等 • 能掌握進出口業常用的一般行業用語、縮寫、專有名詞及法律詞彙 • 描述公司與各客戶在商業上的關係、客戶的特性及服務上的需要 • 掌握進出口業的市場現況及未來發展及公司最新動向 • 描述發展有效溝通的步驟 • 描述不同溝通渠道及有效地運用 • 明白整理訊息的重要性 • 描述發放宣傳訊息及保存客戶資料的相關法例 <p>1. 通知客戶最新動向</p> <ul style="list-style-type: none"> • 決定訊息內容及期望所達至的溝通目標 • 掌握現有或未來客戶對物流服務的需要，並發放訊息辨認目標客戶群 • 選擇合宜並有效的溝通渠道 • 整理訊息 • 合法地運用客戶資料，經恰當的溝通渠道，在適當的時候將公司的最新動向，通知目標客戶群 • 按情況聯絡相關客戶，確保訊息能有效地傳送，並瞭解客戶能否掌握相關內容 • 在指導下，評估溝通效果並提出修正建議
評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能按上級指示，循有效的溝通渠道，針對要發放的内容及客戶的需要，通知客戶公司的最新動向，保持雙方有效溝通及良好關係，幫助業務發展。
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUSM211A