

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	展示工作場所的有效溝通
編號	105213L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能應用溝通原則，並能用使術語和俗語及詞彙加強工作上的溝通，令溝通更為有效。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具備公司業務運作的基本知識<ul style="list-style-type: none">• 描述進出口業的運作• 說明職場溝通技巧 (如：語言表達能力、溝通技巧、身體語言、人際關係，以及解決問題的能力)2.1. 表達日常任務及流程的信息<ul style="list-style-type: none">• 按照目的選擇適當的溝通形式• 展示有效聆聽的技巧• 使用提問以取得更多信息，並澄清對息信的理解• 按照溝通辨認合適的資料渠道• 正確地選擇並排列信息順序• 適當地使用口頭及書面形式報告信息• 在熟悉及陌生的情況下，與認悉及陌生的個人和團體溝通2.2. 參加小組討論<ul style="list-style-type: none">• 向組內其他參與者查詢並作出回應• 記錄討論成果
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">• 能夠在熟悉及不熟悉的情況下溝通有關日常任務的信息• 能夠參加小組討論
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOSAPD305A