

## 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"><li>1. 具備公司業務運作的基本知識<ul style="list-style-type: none"><li>• 描述進出口業的運作</li><li>• 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 )</li></ul></li><li>2.1. 表達日常任務及流程的信息<ul style="list-style-type: none"><li>• 按照目的選擇適當的溝通形式</li><li>• 展示有效聆聽的技巧</li><li>• 使用提問以取得更多信息，並澄清對息信的理解</li><li>• 按照溝通辨認合適的資料渠道</li><li>• 正確地選擇並排列信息順序</li><li>• 適當地使用口頭及書面形式報告信息</li><li>• 在熟悉及陌生的情況下，與認悉及陌生的個人和團體溝通</li></ul></li><li>2.2. 參加小組討論<ul style="list-style-type: none"><li>• 向組內其他參與者查詢並作出回應</li><li>• 記錄討論成果</li></ul></li></ol>
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"><li>• 能夠在熟悉及不熟悉的情況下溝通有關日常任務的信息</li><li>• 能夠參加小組討論</li></ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOSAPD305A