

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	訓練銷售團隊
編號	105279L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責辨認培訓需要及安排培訓活動的從業員，工作涉及達成銷售目標並滿足客戶。
級別	4
學分	5 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備培訓及發展知識 <ul style="list-style-type: none"> • 使用廣泛技能辨認培訓需要 • 使用廣泛技能安排培訓活動 2.1. 辨認培訓需要 <ul style="list-style-type: none"> • 決定業績要求 • 評估當前形勢與既定業績之間的差距 • 辨認培訓需要，幫助營業員培養能令客戶滿意的技巧及知識 • 辨認能提升營業員業績所需的人力發展需要 2.2. 安排培訓活動 <ul style="list-style-type: none"> • 制定學習成效 • 辨認導師或培訓助理 • 與相關單位協調，準備教材 • 規劃培訓授課安排，包括：教室佈置、所需設備及講義 • 舉辦培訓課程，傳授能提升業績的資料/指引 3. 改善培訓課程 <ul style="list-style-type: none"> • 辨認硬數據（例如：銷售項目、客戶保留率及銷售數據）和軟數據（例如：客戶滿意程度、態度及與客戶的關係） • 收集數據和/或進行調查，比較培訓前和培訓後的業績 • 評估培訓成效 • 提出進一步改善的建議
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"> • 能夠辨認培訓需要 • 能夠安排培訓 • 能夠評估培訓
備註	