

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	應用高階英語進行商務溝通
編號	105211L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員。從業員應能使用與業務有關的高階英語，與客戶溝通，清楚瞭解客戶的要求並能有效地執行有關職務。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 擁有高階英語的溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 對進出口業的運作有較深入瞭解 • 能掌握進出口業常用的行業用語、縮寫及專有名詞 • 描述進出口業常用的行業用語、縮寫及專有名詞的英語會話詞彙及正確讀音 • 描述公司架構、不同部門的職能、流程、以及部門與部門之間的合作模式及權責範圍 • 描述公司與各客戶在商業上的關係及各客戶的特徵 • 具備良好的溝通及接待客戶技巧 • 人際關係良好 • 銷售技巧良好 <p>2. 與客戶進行與業務有關的高階英語溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能運用與業務有關的高階英語，與客戶溝通並瞭解對方的要求，有效地執行相關的職務 • 若客戶要求對業務作更深入解釋時，應按個人能力處理客戶要求並於適當時向上級匯報及求助 • 若與客戶溝通遇到困難或遇到投訴時，應立即向上級匯報並尋求適當的處理方法 • 於處理業務上若發現溝通上有困難時，適時向上級彙報，跟進處理
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"> • 能運用高階英語，與客戶進行有效的業務溝通，並能清楚瞭解客戶要求，有效地執行有關職務 • 能夠使用進出口業常用詞彙及術語
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUOM307A