

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	應用高階普通話進行商務溝通
編號	105212L3
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普通話，與客戶溝通，清楚瞭解客的要求，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> <ol style="list-style-type: none">1. 擁有高階普通話溝通技巧<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、縮寫及專有名詞的普通話詞彙及正確讀音• 描述公司的架構、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性• 具備良好的溝通及接待客戶的技巧• 人際關係良好• 銷售技巧良好2. 與客戶進行與業務有關的高階普通話溝通<ul style="list-style-type: none">• 能運用與業務有關的高階普通話，與客戶溝通並瞭解對方的要求，有效地執行相關職務• 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，並於適當時候向上級彙報及求助• 若與客戶溝通遇到困難或遇到投訴時，應立即向上級彙報，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">• 能運用高階普通話，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LOCUOM308A