

## 物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「 營銷、市場推廣及客戶服務 」 職能範疇

名稱	處理航空貨運收費查詢
編號	LOAFSM306B
應用範圍	此能力單元適用於航空公司、空運貨運代理等公司。具此能力者，能按公司營運指引及銷售政策，處理有關航空貨運收費的查詢。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握航空貨運收費及客戶服務的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 航空業貨運標準下航空貨運收費的種類及其原則</li> <li>● 航空業貨運標準下運費的計算方法及原則</li> <li>● 物流行業的術語</li> <li>● 電話應對步驟及基本禮貌</li> <li>● 計算空運運費的方法</li> <li>● 認識電腦系統、客戶服務系統的操作</li> <li>● 認識其他非運費項目及其收費原則</li> <li>● 認識客戶服務原則的基本概念</li> <li>● 瞭解航空貨運的處理及流程</li> <li>● 瞭解客戶的要求</li> <li>● 瞭解公司客戶服務的方針及要求</li> <li>● 瞭解公司營運或銷售指引</li> <li>● 瞭解不同貿易規範下的基準測試系統</li> <li>● 瞭解不同行業、航空公司和客戶的服務水準與價位等級的差異</li> </ul> <p>2. 航空貨運收費查詢的處理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 聆聽及瞭解客戶的查詢及要求</li> <li>● 向客戶提出問題，以獲取足夠資料作出貨運收費計算</li> <li>● 按貨物的特性、數量等，選取合適運價</li> <li>● 使用電腦軟件或方程式，計算貨運運費</li> <li>● 按貨物的特性及載運要求，計算貨運運費及其他收費</li> <li>● 向客戶解釋運價、運費、收費的原則及計算結果</li> <li>● 使用不同渠道，如：電話、電郵、信件形式作回答或解釋</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能掌握航空貨運收費的計算原則及公司對客戶服務的要求</li> <li>● 能按公司營運指引及銷售政策，處理有關航空貨運收費的查詢</li> </ul>
備註	