

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	使用溝通技巧進行內部溝通
編號	LOCUSM204B
應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能運用有效的溝通技巧進行內部溝通及作出適當回應。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識基本溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 有效的溝通技巧，包括：說話技巧、聆聽技巧、回應技巧、摘要技巧及人際技巧 ● 不同的溝通媒介/工具的功用、特性及其限制 <ul style="list-style-type: none"> ○ 使用傳真 ○ 使用電郵 ○ 使用電話聯絡溝通 ○ 舉行會議 ○ 舉行視像會議 ● 物流業常用的一般行業用語、縮寫及專有名詞 ● 公司會議程序、流程及技巧，並瞭解開會目標及用途 ● 瞭解物流業的工作範疇、流程、各部門及各相關公司的功能 ● 對公司文化、部門與部門之間的關係、溝通的模式及人際關係等有一定的瞭解 <p>2. 內部溝通技巧的應用</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 進行溝通前，能有效地整理溝通內容及相關文件，包括文字、數據及圖像等 ● 按不同情況、溝通內容及與會人士之背景等，選取最合適的媒介工具和語言作溝通之用，並能運用有效的溝通技巧，進行交流及討論，達致交流意見和傳遞資料的目的 ● 能靈活運用文書技巧，如備忘錄、電郵及報告等，與公司內不同部門從業員進行溝通 ● 能靈活運用會議技巧參與或進行內部會議，並與公司內不同部門從業員進行溝通 ● 進行溝通期間，如發現所需溝通的內容未能有效傳遞時，應作出適當的回應並加以修正
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"> ● 能運用有效的溝通技巧進行內部溝通，使訊息能清晰及有效地傳遞
備註	