

## 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	向客戶闡述公司最新動向
編號	LOCUSM211B
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，能針對客戶的需要透過有效的溝通渠道，將公司最新動向發放給客戶，保持雙方的有效溝通及良好關係，以助業務發展。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解溝通的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對物流業的運作有所認識</li> <li>● 公司的架構、不同部門的職能、流程及部門與部門之間的合作模式等</li> <li>● 能掌握物流業常用的一般行業用語、縮寫、專有名詞及法律詞彙</li> <li>● 公司與各客戶在商業上的關係、客戶的特性及物流服務上的需要</li> <li>● 發放宣傳訊息及保存客戶資料的相關法例</li> <li>● 發展有效溝通的步驟</li> <li>● 物流業的市場現況及未來發展及公司最新動向</li> <li>● 能掌握物流業常用的一般行業用語、縮寫、專有名詞及法律詞彙</li> <li>● 認識不同溝通渠道及有效地運用</li> <li>● 認識整理訊息的重要性</li> </ul> <p>2. 通知客戶最新動向</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 決定訊息內容及期望所達至的溝通目標</li> <li>● 掌握現有或未來客戶對物流服務的需求，並發放訊息找出目標客戶群</li> <li>● 選擇合宜並有效的溝通渠道</li> <li>● 整理訊息</li> <li>● 合法地運用客戶資料，經恰當的溝通渠道，在適當的時候將公司最新動向的資訊發放予目標客戶群</li> <li>● 按情況聯絡相關的客戶，確保訊息能有效地傳送，並瞭解客戶能否掌握相關內容</li> <li>● 在指導下，評估溝通效果並提出修正建議</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>● 能按上級指示，循有效的溝通渠道，針對要發放的內容及客戶的需要，為客戶提供公司最新動向，保持雙方有效溝通及良好關係，以助業務發展</li> </ul>
備註	