

**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	維持客戶關係及處理其訴求
編號	LOCUSM212B
應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的公司。具此能力者，能按公司的營運方針，維持客戶關係及處理其訴求，以增加客戶的忠誠度。
級別	2
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解維持客戶關係及處理訴求的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對物流業的運作有所認識</li> <li>● 客戶服務的因素及其相對重要性</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>● 發展有效溝通的步驟</li> <li>● 掌握物流業的市場現況、未來發展及公司最新動向</li> <li>● 認識不同溝通渠道及有效地運用</li> <li>● 認識提高客戶忠誠度的重要性</li> </ul> <p>2. 維持客戶關係及處理其訴求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析現有或未來客戶對物流服務的需求</li> <li>● 選擇合適並有效的溝通管道</li> <li>● 掌握與客戶定期溝通的管道</li> <li>● 調查客戶對公司服務的滿意程度</li> <li>● 向個別重要客戶進行定期服務檢討會議</li> <li>● 設計紀念品贈予客戶</li> <li>● 參與重要客戶的聯誼活動</li> <li>● 重視客戶的訴求，在指定時間內作出回應及跟進</li> <li>● 瞭解客戶的訴求，把跟進事項及有關結果通知有關客戶</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>● 能與客戶進行良好的溝通，增加客戶與公司的相互瞭解，以維持客戶關係</li> <li>● 能瞭解客戶及處理其訴求，作出回應及跟進，並把跟進事項及結果通知有關客戶</li> </ul>
備註	