

## 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	與顧客進行與業務有關的簡短普通話溝通
編號	LOCUSM214B
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，能運用與業務有關的基本普通話詞彙與客戶進行溝通。
級別	2
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識物流業基本普通話詞彙及一般銷售用語</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 物流業基本的運作</li> <li>• 公司的基本業務運作</li> <li>• 物流業常用的一般行業用語、縮寫及專有名詞的普通話詞彙及其正確讀音</li> <li>• 一般銷售用語</li> <li>• 一般溝通及接待客戶的技巧</li> </ul> <p>2. 與客戶進行與業務有關的簡短普通話溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用簡單普通話，向客戶清楚介紹相關資料如：公司所提供的服務範圍、收費標準、折扣及其他增值服務等。</li> <li>• 於處理業務時若發現溝通上有困難或遇到投訴，應按個別情況處理客戶要求，並於適當時候向上級匯報及尋求協助</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>• 能夠明白物流業基本普通話詞彙，運用與業務有關的簡短普通話與客戶進行溝通，如在與客戶溝通時有困難，應立即向上級匯報，並尋求適當的處理方法</li> </ul>
備註	