

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英語溝通 |
| 編號 | LOCUSM215B |
| 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英語會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. 認識物流業基本英語會話詞彙及一般銷售用語</p> <ul style="list-style-type: none"> • 物流業基本的運作 • 公司的基本業務運作 • 物流業常用的一般行業用語、縮寫及專有名詞的英語會話詞彙及其正確讀音 • 一般銷售用語 • 一般溝通及接待客戶的技巧 <p>2. 與客戶進行與業務有關的簡短英語會話溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用簡單英語，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 • 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求助 |
| 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"> • 能夠明白物流業基本英語會話詞彙及一般銷售用語，並能運用與業務有關的簡短英語與客戶進行溝通，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 |
| 備註 | |