

**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	執行客戶服務管理
編號	LOCUSM309B
應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能掌握既定的客戶服務管理策略，使客戶服務管理能有效地執行，並達致公司預期的效果。
級別	3
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解客戶服務的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 物流業相關的客戶服務，包括：接待、回應查詢、處理投訴及推廣業務等</li> <li>● 影響客戶對服務整體印象的因素，包括：接待處環境、接待處地點、接待員的溝通技巧、處理問題所需的時間及提供解決問題的質素等</li> <li>● 認識客戶對公司的重要性及公司所定的客戶服務管理策略</li> <li>● 認識服務循環系統，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 客戶滿意與員工服務的關係</li> <li>○ 明白優良服務的要素，包括：工作效率、速度、知識、熱誠、形象及禮貌等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 執行客戶服務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行客戶服務管理，包括：</li> <li>● 管理員工的服務態度</li> <li>● 獲取客戶使用服務後的經驗</li> <li>● 執行客戶服務標準，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 跟從一套為前線員工而設的指引</li> <li>○ 向客戶提供符合標準及一致性的服務</li> <li>○ 確保員工瞭解公司要求，提高工作滿足感</li> </ul> </li> <li>● 建立成功的團隊，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 組織員工成為隊員</li> <li>○ 恰當分配隊員到不同工作崗位</li> <li>○ 有效發揮各人所長</li> <li>○ 建立團隊默契和通力合作</li> <li>○ 進行定期檢討、糾正及改善客戶服務</li> <li>○ 對客戶服務水平進行量度及分析</li> </ul> </li> <li>● 建立關鍵績效指標，以衡量公司客戶關係管理系統的效率和有效性</li> <li>● 定期與內部和外部各方進行審查，以達到共同目標</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>● 能夠掌握客戶服務知識</li> <li>● 能夠按照服務管理策略及員工服務指引，有效執行客戶服務管理</li> </ul>
備註	