

## 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	處理國際快件速遞預訂
編號	LOAFSM305B
應用範圍	此能力單元適用於速遞公司。具此能力者，能夠處理及回覆客戶的快件速遞預訂要求。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握快件速遞的流程及客戶服務的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解快遞處理流程</li> <li>• 瞭解公司對客戶服務的方針及要求</li> <li>• 瞭解服務和路由以及收費圖表和資費之間的關係，以及如何利用它們為客戶推薦最佳選擇</li> <li>• 客戶所提出的要求</li> <li>• 客戶服務原則的基本概念</li> <li>• 行業的術語</li> <li>• 電話應對步驟及基本禮貌</li> <li>• 認識電腦系統、客戶服務系統的操作</li> </ul> <p>2. 處理國際快件及包裹收件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 處理客戶國際快件及包裹收件的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 聆聽或閱讀客戶的需求</li> <li>○ 分析客戶的需求是否屬於公司服務範圍</li> <li>○ 遵循公司設置的關鍵績效指標處理客戶預訂提前期和要求</li> <li>○ 處理並記錄與客戶的所有交易和指示，以確保公司中的其他部門可以遵循生產者的指示</li> <li>○ 向主管報告違規行為，並向客戶更新狀態和行動計劃/解決方案</li> <li>○ 懂得向客戶提出適當問題，以獲取足夠資料，完成收件及落單工序，如取件方式及地址、聯繫方法、快件類別、目的地、付款方式等</li> <li>○ 回覆客戶所需的資料</li> <li>○ 向客戶解釋收件、包裝、文件預備、收費等要求</li> </ul> </li> <li>• 在資訊系統或人手紀錄系統中輸入資料，以確保系統有預訂的紀錄回覆及查閱預訂狀況</li> <li>• 按照公司操作指引，完成預訂處理工作</li> <li>• 解釋收件時限的重要性及其他重要須知</li> <li>• 從資訊系統中把客戶要求傳往收件部門或中心</li> <li>• 按公司程序，處理有關客戶更改、取消預訂的要求</li> <li>• 在資訊系統中把客戶要求的改動內容或取消指令傳往收件部門或中心，並予以紀錄</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>• 能夠依照公司營運指引，處理客戶的快件及包裹速遞預訂</li> </ul>
備註	