

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	接待顧客
編號	LOCUSM209B
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，在督導下，按公司既定的程序和標準，明白客戶的要求，運用溝通技巧接待客人
級別	2
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解接待客戶的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 物流業運作 ● 對公司的業務運作有一定的瞭解，包括：業務範圍、運作、流程、價格及各部門的分工等 ● 對物流業的市場現況及未來發展有一定的瞭解 ● 客戶業務、特性、對服務的需求、及與公司的業務關係等 ● 對市場競爭者有一定的瞭解，包括：其服務、價格及未來動向等 ● 認識接待客戶的技巧，包括：電話禮貌、語言技巧、溝通技巧、身體語言、衣服的配襯及人際關係等 ● 認識顧客滿意程度的概念及其調查方法 <p>2. 接待客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按公司的既定程序，招呼客戶和自我介紹 ● 確定個人儀容打扮符合不同的場合 ● 運用良好的客戶溝通技巧，瞭解客戶需要並在可能的情況下提供意見。若在此過程中遇有困難，應及時向上級匯報並尋求協助 ● 以正確的客戶服務態度接待客戶，以友善的態度提供服務，給客戶留下良好的印象。正確的客戶服務態度，包括：禮貌、留心、尊重及熱誠等 ● 在接待客戶時，保持公司形象 ● 維繫與客戶的關係，能按公司的既定程序收集客戶的聯絡資料並妥善存檔
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"> ● 能夠掌握客戶對物流業服務的心理及要求，從而有助促成交易 ● 能夠依照公司的程序和要求，運用良好的溝通技巧接待客戶，並能夠保持公司的形象
備註	