

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 | 向客戶展示及闡述所提供的物流服務 |
| 編號 | LOCUSM210B |
| 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，能明白物流業市場狀況及未來發展，並配合推廣策略，在客戶前展示及闡述所提供的物流業服務。 |
| 級別 | 2 |
| 學分 | 6 (僅供參考) |
| 能力 | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解進行發佈的技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 物流業市況及未來發展 ● 對公司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 ● 客戶業務、特性、對服務的需求及與公司業務的關係等 ● 對市場競爭者有一定的瞭解 ● 推廣方法及其重點，並能處理客戶一般查詢 ● 掌握發佈技巧，如：選取內容、撰寫語言、字體的大小、時間控制、聲量控制及身體語言等 ● 使用接待客戶的技巧，包括：談話技巧、溝通技巧、語言運用技巧、身體語言及人際技巧等 ● 掌握發佈可能使用的器材及與環境、客戶的配合 <p>2. 向客戶展示及闡述所提供的物流服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按已定的推廣計劃，透過運用良好溝通及發佈技巧，將推廣的內容及重點清晰地展示及闡述予客戶 ● 掌握發佈的流程、內容組織、結構及形式等 ● 按不同情況及客戶反應、選取合適的發佈內容，並適當地作出刪減 ● 使用合適的器材輔助發佈 ● 能處理客戶就發佈所提出的疑問甚至質詢 ● 按情況，聯絡不同部門處理客戶的疑問或交由相關部門跟進 |
| 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"> ● 能夠向客戶詳盡解說公司所提供的服務，以達到推廣效果 ● 能掌握發佈的內容、形式、重點及發佈方法 ● 能有效地使用器材，令客戶容易掌握發佈的內容及重點 |
| 備註 | |