

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	向客戶展示及闡述建議書
編號	LOCUSM301B
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，能夠清晰地向客戶展示及闡述服務建議書。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解不同顧客的要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 對公司的業務運作有深入的瞭解，包括：業務範圍、運作、流程、價格及各部門的分工等 ● 掌握客戶業務、特性、對服務的需求、與公司業務的關係、現存或將來作業上面對的挑戰及與公司發展夥伴關係的可能性等 ● 掌握發佈技巧如：選取內容、撰寫語言、時間控制、聲量控制及身體語言等 ● 瞭解建議書內容及其細節，並透過所建議的方案，掌握迎合客戶對貨運/速遞服務的需要，包括：撰寫目的、建議內容、建議所帶出的好處及不足之處以及解決方法等 ● 下列因素如何影響客戶對運輸服務的需求，包括：市場競爭、營運模式、成本結構、政府政策、科技發展及公司文化等 ● 競爭對手，包括：所提供的服務、其優劣之處、收費及新的動向等 ● 認識接待客戶的技巧，包括：談話技巧、溝通技巧、語言運用技巧、身體語言及人際關係技巧等 ● 擁有處理客戶提問及質詢的能力 <p>2. 向客戶展示及闡述服務建議書</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按客戶對貨運/速遞服務的要求，透過良好溝通技巧及發佈表現技巧的運用，將建議書內容及重點清晰地展示及闡述予客戶 ● 闡述各種承運方案及其優劣處 ● 考慮不同情況及不同的反應意見，選取合適的發佈內容 ● 適當地回應客戶所提出的疑問及質詢，或就客戶提出的疑問及建議，與有關部門商討並考慮作出修改的可行性 ● 獲取客戶的信任及承諾
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"> ● 能按客戶對貨運/速遞服務的需要，清晰地向客戶展示及闡述服務建議書，以取得其信任及承諾
備註	