

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	能以複雜普通話與顧客進行與業務有關的溝通
編號	LOCUSM314B
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，能運用與業務有關的複雜普通話，與客戶進行溝通，清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握複雜普通話溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 對物流業的運作有較深入的瞭解 ● 物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞的普通話詞彙及正確讀音 ● 良好人際關係及銷售技巧 ● 瞭解公司的架構、不同部門的職能、流程、以及部門與部門之間的合作模式及權責範圍 ● 瞭解公司與各客戶在商業上的關係及各客戶的特性 ● 擁有良好的溝通及接待客戶的技巧 <p>2. 能以普通話與客戶進行與業務有關的溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能運用與業務有關的複雜普通話，與客戶進行溝通並瞭解其要求，及有效地執行相關的職務 ● 若客戶要求對業務作更深入解釋時，應按個人能力處理客戶要求並於適當時候向上級匯報及求助 ● 若與客戶溝通時遇到困難或遇到投訴，應立即向上級匯報並尋求適當的處理方法 ● 於處理業務時若發現溝通上有困難，適時匯報上級加以處理
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"> ● 能運用複雜普通話，與客戶進行有效的業務溝通，並能清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務
備註	