

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	分析客戶的貨運需要
編號	LOCUSM407B
應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能分析客戶的貨運需要，使公司所提供的服務能迎合客戶要求。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解貨運相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 貨運及物流運作 ● 相關法規要求 ● 宏觀貨運市場及影響市場需求的因素，如經濟、競爭環境、政治、法規等 ● 競爭氣候的主管道 ● 建立及維持客戶關係的技巧 ● 與客戶溝通的技巧 ● 分析客戶需要的理論及方法 ● 基本統計學及分析數據的技巧 <p>2. 分析客戶的貨運需要</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 獲取客戶的運作或銷售數據、資訊及情報 ● 分析客戶的業務狀況 ● 利用統計學及運籌學方法，預測客戶的未來貨運量 ● 到客戶公司作實地考察，評估客戶的貨運需要 ● 按客戶所提供的資料，分析客戶的貨運量模式、貨物類型、目的地、時間季節等變化因素 ● 利用不同渠道與客戶作有效的溝通，建立良好關係，以瞭解客戶的要求 ● 分析客戶其他貨運的需要，如再包裝、併合 ● 撰寫報告闡釋客戶的貨運需要，有效地幫助決策層制定服務策略 ● 建立評估競爭環境的管道
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"> ● 能有效地使用客戶提供的資料，為客戶的貨運需求作準確及全面的分析，幫助公司提出合適服務予客戶 ● 能撰寫報告書闡釋評估客戶的貨運需求，有效地幫助決策層制定服務策略
備註	