

**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	分析客戶業務狀況
編號	LOCUSM411B
應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的公司。具此能力者，能向客戶收集資料、通過數據分析客戶業務狀況，使公司瞭解主要客戶的業務，作為提供更適合的貨運及物流服務的基礎。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解客戶業務作分析的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶所屬行業的情況</li> <li>• 如何運用統計學基礎知識及統計學分析工具</li> <li>• 收集數據及情報的方法及工具</li> <li>• 良好的溝通技巧</li> <li>• 貨運及物流運作的流程及工序</li> <li>• 貨運及物流運作的衍生需求概念</li> </ul> <p>2. 分析客戶業務狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向客戶訂立數據收集機制</li> <li>• 客戶的公司所提供的服務或銷售情況</li> <li>• 收集客戶的貨運數據，並進行統計分析</li> <li>• 定期向客戶獲取最新資訊</li> <li>• 分析公司佔客戶業務的貨物處理量</li> <li>• 分析增加貨物處理量的機會及可行性</li> <li>• 分析拓展處理其他貨物的機會及可行性</li> <li>• 分析公司未來的發展方向及在哪方面對客戶有利</li> <li>• 撰寫客戶業務分析報告</li> </ul>
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"> <li>• 能收集客戶的資料作出分析</li> <li>• 能就著客戶本身及公司兩者的發展，作出有效的分析，並撰寫客戶業務分析報告</li> </ul>
備註	