

## 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	帶領銷售團隊
編號	LOCUSM413B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能帶領銷售團隊，並有效管理資源。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解銷售管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與物流相關行業的業務運作及經營環境</li> <li>• 公司方針及程序</li> <li>• 相關監管要求</li> <li>• 檢視銷售管理原則</li> </ul> </li> <li>2. 帶領銷售團隊 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出個別團隊成員的特殊需要及需考慮的情況</li> <li>• 找出並處理適合個人、情況、時間及地區的特殊操作應變措施</li> <li>• 保持管理一致</li> <li>• 處理並跟進團隊的需要及要求</li> <li>• 通過進一步解釋決定並及時作出回應，令溝通變得可靠</li> <li>• 找出溝通及信任關係決裂的情況，並解決問題</li> </ul> </li> <li>3. 管理所涵蓋的銷售團隊 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向團隊營業代表清晰交代服務水平的目標表現及營業額，以確定對方能夠理解要求</li> <li>• 與銷售團隊成員訂立銷售報告的詳情、格式及提交報告的最後期限</li> <li>• 分析並執行銷售團隊成員所提交的報告</li> </ul> </li> <li>4. 管理銷售團隊的資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 給銷售團隊調配預算及資源</li> <li>• 鼓勵團隊成員達到個人及團隊的營業額和目標表現</li> <li>• 決定銷售團隊操作所需的設備及資源</li> <li>• 為銷售團隊制定索取資源的程序</li> <li>• 在需要時處理銷售團隊的額外資源申請</li> <li>• 按照預算及操作要求，管理銷售團隊的設備</li> <li>• 監察銷售團隊的資源開支是否遵守預算</li> </ul> </li> <li>6. 5 舉辨銷售團隊會議 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期按需要安排銷售團隊會議，並分配資源</li> <li>• 協助銷售團隊會議能按照所同意的議程及目標進行</li> <li>• 準備備忘錄、紀錄及會議報告</li> <li>• 確保能達到現場及銷售團隊會議的成果</li> </ul> </li> </ol>

## 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

	<p>6. 管理銷售團隊</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 確保銷售、服務及管理活動能反映業務銷售及服務方針和程序</li><li>• 確保組員的個人行為能反映公司所鼓勵的價值及文化</li><li>• 確保組員的個人表現能達成預期業績及團隊目標</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>• 能夠向團隊成員溝通應有的表現標準、營業額及個人表現要求</li><li>• 能夠按照工作團隊、緊急應變及表現情況，評估並修改領導風格</li><li>• 能夠交代營業額/服務目標和計劃，並向相關人士彙報業務及成果</li></ul>
備註	