

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	接待顧客
2. 編號	LOCUSM209A
3. 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，在督導下，按公司既定的程序和標準，明白客戶的要求，運用溝通技巧接待客人。
4. 級別	2
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 接待客戶的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解物流業運作 ◆ 對公司的業務運作有一定的瞭解，包括：業務範圍、運作、流程、價格及各部門的分工等 ◆ 對物流業的市場現況及未來發展有一定的瞭解 ◆ 瞭解客戶業務、特性、對服務的需求、及與公司的業務關係等 ◆ 對市場競爭者有一定的瞭解，包括：其服務、價格及未來動向等 ◆ 明白接待客戶的技巧，包括：電話禮貌、語言技巧、溝通技巧、身體語言、衣服的配襯及人際關係等 ◆ 明白顧客滿意程度的概念及其調查方法 <p>6.2 接待客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按公司的既定程序，招呼客戶和自我介紹 ◆ 確定個人儀容打扮符合不同的場合 ◆ 運用良好的客戶溝通技巧，瞭解客戶需要並在可能的情況下提供意見。若在此過程中遇有困難，應及時向上級匯報並尋求協助

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以正確的客戶服務態度接待客戶，以友善的態度提供服務，給客戶留下良好的印象。正確的客戶服務態度，包括：禮貌、留心、尊重及熱誠等 ◆ 在接待客戶時，保持公司形象 ◆ 維繫與客戶的關係，能按公司的既定程序收集客戶的聯絡資料並妥善存檔
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠掌握客戶對物流業服務的心理及要求，從而有助促成交易；及</p> <p>(ii) 能夠依照公司的程序和要求，運用良好的溝通技巧接待客戶，並能夠保持公司的形象。</p>
8. 備註	