

物流業能力標準說明
能力單元

| | |
|---------|--|
| 1. 名稱 | 向客戶展示及闡述建議書 |
| 2. 編號 | LOCUSM301A |
| 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，能夠清晰地向客戶展示及闡述服務建議書。 |
| 4. 級別 | 3 |
| 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 瞭解不同顧客的要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 對公司的業務運作有深入的瞭解，包括：業務範圍、運作、流程、價格及各部門的分工等 ◆ 掌握客戶業務、特性、對服務的需求、與公司業務的關係、現存或將來作業上面對的挑戰及與公司發展夥伴關係的可能性等 ◆ 瞭解建議書內容及其細節，並透過所建議的方案，掌握迎合客戶對貨運／速遞服務的需要，包括：撰寫目的、建議內容、建議所帶出的好處及不足之處以及解決方法等 ◆ 瞭解下列因素如何影響客戶對運輸服務的需求，包括：市場競爭、營運模式、成本結構、政府政策、科技發展及公司文化等 ◆ 瞭解競爭對手，包括：所提供的服務、其優劣之處、收費及新的動向等 ◆ 掌握發布技巧如：選取內容、撰寫語言、時間控制、聲量控制及身體語言等 ◆ 明白接待客戶的技巧，包括：談話技巧、溝通技巧、語言運用技巧、身體語言及人際關係技巧等 ◆ 擁有處理客戶提問及質詢的能力 |

| | |
|---------|--|
| | <p>6.2 向客戶展示及闡述服務建議書</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按客戶對貨運／速遞服務的要求，透過良好溝通技巧及發佈表現技巧的運用，將建議書內容及重點清晰地展示及闡述予客戶 ◆ 分析各種承運方案及其優劣處 ◆ 考慮不同情況及不同的反應意見，選取合適的發布內容 ◆ 適當地回應客戶所提出的疑問及質詢，或就客戶提出的疑問及建議，與有關部門商討並考慮作出修改的可行性 ◆ 獲取客戶的信任及承諾 |
| 7. 評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按客戶對貨運／速遞服務的需要，清晰地向客戶展示及闡述服務建議書，以取得其信任及承諾。</p> |
| 8. 備註 | |