

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	執行客戶服務管理
2. 編號	LOCUSM309A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能掌握既定的客戶服務管理策略，使客戶服務管理能有效地執行，並達致公司預期的效果。
4. 級別	3
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 客戶服務的認知</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白客戶對公司的重要性及公司所定的客戶服務管理策略</li> <li>◆ 瞭解物流業相關的客戶服務，包括：接待、回應查詢、處理投訴及推廣業務等</li> <li>◆ 瞭解影響客戶對服務整體印象的因素，包括：接待處環境、接待處地點、接待員的溝通技巧、處理問題所需的時間及提供解決問題的質素等</li> <li>◆ 明白服務循環系統，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 客戶滿意與員工服務的關係</li> <li>• 明白優良服務的要素，包括：工作效率、速度、知識、熱誠、形象及禮貌等</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 執行客戶服務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 執行客戶服務管理，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理員工的服務態度</li> <li>• 獲取客戶使用服務後的經驗</li> </ul> </li> <li>◆ 執行客戶服務標準，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 跟從一套為前線員工而設的指引</li> <li>• 向客戶提供符合標準及一致性的服務</li> <li>• 確保員工瞭解公司要求，提高工作滿足感</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 建立成功的團隊，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 組織員工成爲隊員</li> <li>• 恰當分配隊員到不同工作崗位</li> <li>• 有效發揮各人所長</li> <li>• 建立團隊默契和通力合作</li> </ul> </li> <li>◆ 進行定期檢討、糾正及改善客戶服務</li> <li>◆ 對客戶服務水平進行量度及分析</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求爲：</p> <p>(i) 能夠掌握客戶服務知識；及</p> <p>(ii) 能夠掌握服務管理策略及員工服務指引，有效執行客戶服務管理。</p>
8. 備註	