

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	管理客戶服務中心
2. 編號	LOCUSM402A
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，能掌握客戶服務管理知識，管理客戶服務中心，對員工作出清晰指導，有效地執行客戶服務管理。
4. 級別	4
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 客戶服務中心的認知</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明白客戶服務中心與公司主要業務的關係</li> <li>◆ 瞭解物流業實際的運作，掌握營銷的環境</li> <li>◆ 掌握利用市場策略影響消費者行為的方法</li> <li>◆ 瞭解物流業客戶對客戶服務中心所要求的服務，包括：接待、查詢、處理投訴及業務推廣等，並瞭解不同客戶對服務質素的要求</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方法</li> <li>◆ 掌握管理客戶服務中心技巧</li> <li>◆ 瞭解與客戶服務中心運作相關的法例</li> </ul> <p>6.2 制定客戶服務中心政策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明確界定公司服務的宗旨和目標，並制定服務的運作形式</li> <li>◆ 運用有效的方法，評估和滿足服務使用者的需要</li> <li>◆ 清楚界定職員及有關管理人員的職務及責任</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 明確界定管理及控制服務質素水平所需的程序和指引</li> <li>◆ 聯絡相關部門，為客戶服務中心實施有效的人力資源政策</li> <li>◆ 制定措施使員工遵守相關的法律條例</li> <li>◆ 制定評估及收集意見政策，以檢討服務表現</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能制定客戶服務中心的政策及員工服務指引，使客戶服務中心有效地運作。</p>
8. 備註	