

物流業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	分析客戶的貨運需要
2. 編號	LOCUSM407A
3. 應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及快遞經營者。具此能力者，能深入瞭解客戶的貨運需要，使公司所提供的服務能迎合客戶要求。
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 貨運相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 瞭解貨運及物流運作◆ 掌握分析客戶需要的理論及方法◆ 掌握基本統計學及分析數據的技巧◆ 瞭解宏觀貨運市場及影響市場需求的因素，如經濟、競爭環境、政治、法規等◆ 掌握建立及維持客戶關係的技巧◆ 掌握與客戶溝通的技巧 <p>6.2 瞭解客戶的貨運需要</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 獲取客戶的運作或銷售數據、資訊及情報◆ 分析客戶的業務狀況◆ 利用統計學及運籌學⁵²方法，預測客戶的未來貨運量◆ 到客戶公司作實地考察，瞭解客戶的貨運需要◆ 按客戶所提供的資料，分析客戶的貨運量模式、貨物類型、目的地、時間季節等變化因素◆ 利用不同渠道與客戶作有效的溝通，建立良好關係，以瞭解客戶的要求◆ 分析客戶其他貨運的需要，如再包裝、併合◆ 撰寫報告闡釋客戶的貨運需要

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能有效地使用客戶提供的資料，為客戶的貨運需求作準確及全面的分析，幫助公司提出合適服務予客戶；及 (ii) 能撰寫報告書闡釋評估客戶的貨運需求，有效地幫助決策層制定服務策略。
8. 備註	