

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	分析客戶業務狀況
2. 編號	LOCUSM411A
3. 應用範圍	此能力單元適用於海運、空運及快遞的公司。具此能力者，能向客戶收集資料、通過數據分析客戶業務狀況，使公司瞭解主要客戶的業務，作為提供更適合的貨運及物流服務的基礎。
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 為客戶業務作分析的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解貨運及物流運作的流程及工序</li> <li>◆ 瞭解貨運及物流運作的衍生需求<sup>55</sup>概念</li> <li>◆ 掌握客戶所屬行業的情況</li> <li>◆ 掌握統計學基礎知識及統計學分析工具</li> <li>◆ 掌握收集數據及情報的方法及工具</li> <li>◆ 掌握良好的溝通技巧</li> </ul> <p>6.2 分析客戶業務狀況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 向客戶訂立數據收集機制</li> <li>◆ 瞭解客戶的公司所提供的服務或銷售情況</li> <li>◆ 收集客戶的貨運數據，並進行統計分析</li> <li>◆ 定期向客戶獲取最新資訊</li> <li>◆ 分析公司佔客戶業務的貨物處理量</li> <li>◆ 分析增加貨物處理量的機會及可行性</li> <li>◆ 分析拓展處理其他貨物的機會及可行性</li> <li>◆ 分析公司未來的發展方向及在哪方面對客戶有利</li> <li>◆ 撰寫客戶業務分析報告</li> </ul>

<sup>55</sup> Derived demand

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：  (i) 能收集客戶的資料作出分析；及  (ii) 能就著客戶本身及公司兩者的發展，作出有效的分析，並撰寫客戶業務分析報告。
8. 備註	