

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	運用溝通技巧進行內部溝通
2. 編號	LOCUSM204A
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，能運用有效的溝通技巧進行對內討論及作出適當回應。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 基本溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 認識有效的溝通技巧，包括：說話技巧、聆聽技巧、回應技巧、摘要技巧及人際技巧 ◆ 明白不同的溝通媒介／工具的功用、特性及其限制 <ul style="list-style-type: none"> • 使用傳真 • 使用電郵 • 使用電話聯絡溝通 • 舉行會議 • 舉行視像會議 ◆ 明白物流業常用的一般行業用語、縮寫及專有名詞 ◆ 瞭解物流業的工作範疇、流程、各部門及各相關公司的功能 ◆ 能明白公司會議程序、流程及技巧，並瞭解開會目標及用途 ◆ 對公司文化、部門與部門之間的關係、溝通的模式及人際關係等有一定的瞭解

	<p>6.2 溝通技巧的應用</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 進行溝通前，能有效地整理溝通內容及相關文件，包括文字、數據及圖像等 ◆ 按不同情況、溝通內容及與會人士之背景等，選取最合適的媒介工具和語言作溝通之用，並能運用有效的溝通技巧，進行交流及討論，達致交流意見和傳遞資料的目的 ◆ 能靈活運用文書技巧，如備忘錄、電郵及報告等，與公司內不同部門從業員進行溝通 ◆ 能靈活運用會議技巧參與或進行內部會議，並與公司內不同部門從業員進行溝通 ◆ 進行溝通期間，如發現所需溝通的內容未能有效傳遞時，應作出適當的回應並加以修正
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能運用有效的溝通技巧進行內部溝通，使訊息能清晰及有效地傳遞。</p>
8. 備註	