

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	向客戶展示及闡述所提供的物流服務
2. 編號	LOCUSM210A
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，能明白物流業市場狀況及未來發展，並配合推廣策略，在客戶前展示及闡述所提供的物流業服務。
4. 級別	2
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 進行發佈的技巧³</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解物流業市況及未來發展 ◆ 對公司業務運作有一定的瞭解，包括：業務範圍、運作、流程、價格及各部門的分工等 ◆ 瞭解客戶業務、特性、對服務的需求及與公司業務的關係等 ◆ 對市場競爭者有一定的瞭解 ◆ 掌握發佈技巧，如：選取內容、撰寫語言、字體的大小、時間控制、聲量控制及身體語言等 ◆ 明白接待客戶的技巧，包括：談話技巧、溝通技巧、語言運用技巧、身體語言及人際技巧等 ◆ 掌握發布可能使用的器材及與環境、客戶的配合 ◆ 瞭解推廣方法及其重點，並能處理客戶一般查詢

³ Presentation technique

	<p>6.2 向客戶展示及闡述所提供的物流服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按已定的推廣計劃，透過運用良好溝通及發佈技巧，將推廣的內容及重點清晰地展示及闡述予客戶 ◆ 掌握發佈的流程、內容組織、結構及形式等 ◆ 按不同情況及客戶反應、選取合適的發佈內容，甚至作出刪減 ◆ 使用合適的器材輔助發佈 ◆ 能處理客戶就發佈所提出的疑問甚至質詢 ◆ 按情況，聯絡不同部門處理客戶的疑問或交由相關部門跟進
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠向客戶詳盡解說公司所提供的服務，以達到推廣效果； (ii) 能掌握發佈的內容、形式、重點及發佈方法；及 (iii) 有效地使用器材，令客戶容易掌握發佈的內容及重點。
8. 備註	