

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理客戶關係及訴求
2. 編號	LOCUSM212A
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，能按公司的營運方針，處理客戶關係及訴求，以增加客戶的忠誠度。
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 處理客戶關係及訴求的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 對物流業的運作有所認識 ◆ 瞭解客戶服務的因素及其相對重要性 ◆ 瞭解公司的架構、不同部門的職能、流程及部門與部門之間的合作模式等 ◆ 能掌握物流業常用的一般行業用語、縮寫、專有名詞及法律詞彙 ◆ 瞭解公司與各客戶在商業上的關係、客戶的特性及物流服務上的需要 ◆ 掌握物流業的市場現況、未來發展及公司最新動向 ◆ 瞭解發展有效溝通的步驟 ◆ 認識不同溝通渠道及有效地運用 ◆ 明白提高客戶忠誠度的重要性 <p>6.2 處理客戶關係及訴求</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 分析現有或未來客戶對物流服務的需求 ◆ 選擇合適並有效的溝通渠道 ◆ 掌握與客戶定期溝通的渠道 ◆ 調查客戶對公司服務的滿意程度 ◆ 向個別重要客戶進行定期服務檢討會議 ◆ 設計紀念品贈予客戶 ◆ 參與重要客戶的聯誼活動

	<ul style="list-style-type: none">◆ 重視客戶的訴求，在指定時間內作出回應及跟進◆ 瞭解客戶的訴求，把跟進事項及有關結果通知有關客戶
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能與客戶進行良好的溝通，增加客戶與公司的相互瞭解；及 (ii) 能瞭解客戶訴求，並作出回應及跟進，並把跟進事項及有關結果通知有關客戶。
8. 備註	