

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	與顧客進行與業務有關的複雜普通話溝通
2. 編號	LOCUSM314A
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，能運用與業務有關的複雜普通話，與客戶進行溝通，清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務。
4. 級別	3
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 複雜普通話溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 對物流業的運作有較深入的瞭解</li> <li>◆ 能掌握物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞</li> <li>◆ 認識物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞的普通話詞彙及正確讀音</li> <li>◆ 瞭解公司的架構、不同部門的職能、流程、以及部門與部門之間的合作模式及權責範圍</li> <li>◆ 瞭解公司與各客戶在商業上的關係及各客戶的特性</li> <li>◆ 擁有良好的溝通及接待客戶的技巧</li> <li>◆ 良好人際關係</li> <li>◆ 良好銷售技巧</li> </ul> <p>6.2 與客戶進行與業務有關的複雜普通話溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 能運用與業務有關的複雜普通話，與客戶進行溝通並瞭解其要求，及有效地執行相關的職務</li> <li>◆ 若客戶要求對業務作更深入解釋時，應按個人能力處理客戶要求並於適當時候向上級匯報及求助</li> <li>◆ 若與客戶溝通時遇到困難或遇到投訴，應立即向上級匯報並尋求適當的處理方法</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>◆ 於處理業務時若發現溝通上有困難，適時匯報上級加以處理</li></ul>
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>(i) 能運用複雜普通話，與客戶進行有效的業務溝通，並能清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務。</li></ul>
8. 備註	