

**物流業能力標準說明**  
**能力單元**

1. 名稱	協調客戶服務
2. 編號	LOCUSM318A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用客戶服務知識，以滿足並處理客戶的需要及問題。
4. 級別	3
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 擁有相關客戶服務知識，並能瞭解業務運作</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解物流業運作</li> <li>• 認識公司業務運作</li> <li>• 瞭解服務客戶技巧</li> <li>• 瞭解公司規則及方針</li> <li>• 瞭解公司的質量標準</li> <li>• 瞭解客戶滿意度概念及忠實客戶的重要性</li> </ul> <p>6.2.1 為滿足客戶要求而作出規劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出並瞭解顧客需要</li> <li>• 按照公司的質量標準（例如：服務方式及相關措施的具體聲明）規劃服務方式</li> </ul> <p>6.2.2 協調提供優質服務的方式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為符合質量標準與團隊合作以克服困難</li> <li>• 與團隊合作以提供服務</li> <li>• 為提升服務客戶的方式與相關各方合作，以提出具建設性的意見</li> <li>• 應用新方法以提升客戶服務</li> </ul> <p>6.2.3 執行客戶服務策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提倡客戶服務策略，並向相關人士介紹策略</li> <li>• 執行公司程序，解決客戶的問題及投訴</li> <li>• 向相關人士徵詢意見以，執行客戶服務策略</li> </ul> <p>6.2.4 監察並彙報客戶服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為取得所訂立的目標和標準，使用機構制度及程序監察產品/服務進度</li> <li>• 為克服產品/服務的問題，與相關人士協商以作出適當決定</li> <li>• 作出能提升產品/服務質量的調整/建議</li> <li>• 將改變/調整通知相關人士</li> <li>• 管理紀錄及報告</li> </ul>
7. 評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠應用質量標準原則及知識</li> <li>• 能夠達到內部及外在客戶的要求</li> <li>• 能夠為客戶提供優質服務</li> <li>• 能夠回應並彙報客戶的反饋意見</li> </ul>
8. 備註	