

物流業能力標準說明
能力單元

| | |
|---------|--|
| 1. 名稱 | 銷售產品及服務 |
| 2. 編號 | LOCUSM319A |
| 3. 應用範圍 | 本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能以有效的溝通技巧找出客戶要求，並給客戶銷售合適的產品及服務。 |
| 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 擁有銷售管理的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識相關銷售管理原則 ● 認識產品及服務 ● 瞭解物流及相關行業的業務運作 ● 瞭解公司方針及程序 <p>6.2.1 應用產品知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 展示對物流相關產品/服務的認識 ● 通過各種渠道累積並培養對產品的知識 <p>6.2.2 收集資料</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 應用聆聽技巧找出客戶要求 ● 應用提問技巧找出客戶的購買動機 ● 解讀並澄清言語以外的溝通信號 ● 合適地與客戶建立關係 ● 檢討銷售業績以提高未來銷售額 <p>6.2.3 接觸客戶並銷售產品/服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 決定接觸顧客的最佳時機，並付諸行動 ● 找出有效銷售方法，並加以應用 ● 引起顧客興趣並銷售與物流相關的產品/服務 |
| 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"> ● 能夠應用對產品的知識，並使用適當銷售技巧銷售與物流相關的產品/服務 ● 能夠收集資料以提高銷售業績 ● 能夠接觸客戶，並銷售物流產品/服務 |
| 8. 備註 | |