

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	管理銷售和服務
2. 編號	LOCUSM509A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在銷售及提供服務時，維持卓越水平；並能按照公司方針及程序，尋找並洽談存貨和其他所需資源，確保供應充足。從業員亦應能主動透過尋求、評估及彙報客戶及相關人士對銷售和所提供服務的回饋，追求不斷改善業務。
4. 級別	5
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 擁有銷售管理及客戶服務管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識銷售管理原則 • 認識客戶服務的管理原則 • 瞭解與物流經營環境相關的行業 • 瞭解公司方針及程序 • 瞭解相關監管規定 <p>6.2.1 監控並改善銷售及服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期執行、彙報並檢討銷售和服務的方針及程序 • 按照公司的方針及程序，為客戶服務分配足夠所需的資源 • 確保銷售、服務目標及計劃皆能符合質量和功能規格 • 向相關人士匯報業務、服務目標及成果 • 監控銷售及服務的目標和計劃，確保能滿足客戶需要，並在有需要時採取適當的補救行動 • 鼓勵員工採取主動，以滿足客戶需要 • 向適當人士彙報業務及成效 • 調解其他下屬所轉介的客戶投訴 • 向客戶詢問反饋意見，並利用意見改善日後操作 • 採取補救措施，將可能對業務引至的干擾降至最低 • 監控並評估補救措施的效益以作日後參考 • 確保銷售紀錄準確，並保持更新紀錄，以便授權人士取閱 • 在需要時解讀並跟進相關報告 <p>6.2.2 洽談貨源</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與供應商洽談及安排貨源，並向相關人士彙報進展 • 向相關職員及管理人員授權，並交代特殊價格安排及客戶付款協議 • 監控供應商及存貨紀錄，以保持紀錄正確及容易辨認 • 找出並向相關人士彙報能影響貨品供應的市場因素 • 向適當人士提交完整及準確的協商和協議紀錄 • 即時採取修正措施處理潛在或實際供應問題 • 為改善業績及服務尋找並開發所需的新供應商

物流業能力標準說明
能力單元

	<p>6.2.3. 滿足客戶需要</p> <ul style="list-style-type: none">• 研究並分析客戶需要• 規劃並制定業務策略加強客戶服務，以滿足客戶需要 <p>6.3 追求持續改進</p> <ul style="list-style-type: none">• 通過尋求、評估及彙報客戶和相關人士對銷售與所提供服務的的意見，主動持續改善經營運作• 定期檢討業務，並提出可持續改進的建議
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">• 能夠定期記錄、監控及評估銷售業績和所提供的服務• 能夠匯報銷售計劃及服務目標• 能夠向相關人士彙報業務運作和成效• 能夠主動改善業績及服務運作• 能夠洽談並安排貨品供應• 能夠不斷記錄、監控及評估存貨供應• 能夠追求持續改善
8. 備註	