

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	提供貨運服務
2. 編號	LOCUSM315A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用工作程序及監管規定，為客戶提供貨運服務及信息。
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 認識貨運服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識貨運運作 • 瞭解公司的業務運作 • 認識客戶服務技巧 • 瞭解客戶滿意度的重要性 <p>6.2.1 處理客戶的貨運查詢</p> <ul style="list-style-type: none"> • 有效並恰當地處理客戶查詢 • 認清客戶要求、需要及顧慮 • 準確地給客戶傳達信息 • 將未能有效處理的查詢，轉介給相關內部或外在人士 • 在需要時作出跟進 <p>6.2.2 解釋貨運運輸過程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶解釋貨運的操作流程 • 向客戶解釋貨運的服務範圍 • 向客戶解釋各類商品的文件規定（包括危險品及有害物質），並處理運輸所涉及的文件 <p>6.2.3 確認貨運服務，以滿足客戶需要</p> <ul style="list-style-type: none"> • 與客戶保持聯繫，並在合適的情況下協助客戶制定日後需要 • 將貨運服務特殊情况或特殊要求轉介予合適人士 • 不斷監控企業或重點客戶的貨運需要，確保客戶感到滿意 • 向適當人士彙報客戶需要，以改善產品/服務， <p>6.2.4 計算運費</p> <ul style="list-style-type: none"> • 準確記錄與貨運及收費相關的信息，以確保計算可供詳細核對 • 準確計算並使用相關收費架構檢查運費 • 在適當文件上記錄貨運收費差異，以供調整 <p>6.2.5 提供報價服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶提供有關貨運服務的費用、有效期及業務條款 • 按照貨運要求及收費架構，及時回覆客戶的報價查詢 • 按照貨運要求及收費架構，處理給關鍵客戶或潛在關鍵客戶的報價 <p>6.2.6 推銷現有貨運服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監控現有貨運服務 • 參與推廣活動，包括展銷會、信息研討會，並跟進活動的反應 • 尋找新客戶並向他們介紹現有貨運服務細節 • 通過廣告向潛在客戶促銷現有貨運服務 • 向潛在客戶介紹現有貨運服務的優點

物流業能力標準說明
能力單元

7. 評核指引	本能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 能夠找出並確認客戶的貨運需要● 能夠準確計算運費及收費，並能提供準確信息以滿足客戶需要● 能夠與客戶溝通● 能夠推銷現有貨運服務
8. 備註	