

**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"> <li>● 認識銷售管理原則</li> <li>● 認識客戶服務的管理原則</li> <li>● 瞭解與物流經營環境相關的行業</li> <li>● 瞭解公司方針及程序</li> <li>● 瞭解相關監管規定</li> </ul> <p>6.2.1 監控並改善銷售及服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期執行、彙報並檢討銷售和服務的方針及程序</li> <li>● 按照公司的方針及程序，為客戶服務分配足夠所需的資源</li> <li>● 確保銷售、服務目標及計劃皆能符合質量和功能規格</li> <li>● 向相關人士匯報業務、服務目標及成果</li> <li>● 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</li> <li>● 鼓勵員工採取主動，以滿足客戶需要</li> <li>● 向適當人士彙報業務及成效</li> <li>● 調解其他下屬所轉介的客戶投訴</li> <li>● 向客戶詢問反饋意見，並利用意見改善日後操作</li> <li>● 採取補救措施，將可能對業務引至的干擾降至最低</li> <li>● 監控並評估補救措施的效益以作日後參考</li> <li>● 確保銷售紀錄準確，並保持更新紀錄，以便授權人士取閱</li> <li>● 在需要時解讀並跟進相關報告</li> </ul> <p>6.2.2 洽談貨源</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與供應商洽談及安排貨源，並向相關人士彙報進展</li> <li>● 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</li> <li>● 監控供應商及存貨紀錄，以保持紀錄正確及容易辨認</li> <li>● 找出並向相關人士彙報能影響貨品供應的市場因素</li> <li>● 向適當人士提交完整及準確的協商和協議紀錄</li> <li>● 即時採取修正措施處理潛在或實際供應問題</li> <li>● 為改善業績及服務尋找並開發所需的新供應商</li> </ul>

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