

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	應用策略以解決糾紛
2. 編號	LOCUSM316A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用解決糾紛的策略以化解糾紛。
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 認識糾紛管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識相關糾紛管理原則 ● 認識相關監管規定 ● 瞭解公司方針及程序 <p>6.2.1 找出引發糾紛的情況</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 找出糾紛的原因 ● 找出糾紛的徵兆及階段 <p>6.2.2 實施解決糾紛策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 澄清引至糾紛的問題及因素 ● 制定解決糾紛的策略 ● 找出解決糾紛的方案 ● 應用策略解決引至糾紛的根源 ● 監控進程的成效，以確保得以繼續達成目標 <p>6.2.3 使用有效的人際技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與內部員工及外在客戶談判時使用有效溝通技巧（包括：提問、身體語言、積極聆聽、語言風格及反思） ● 談判時表現得沒有戒心並作出非防禦性的反饋
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"> ● 能夠找出可能引發糾紛的情況 ● 能夠使用解決糾紛的策略及以交際手腕解決糾紛
8. 備註	