

**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"> <li>● 認識相關銷售管理原則</li> <li>● 認識產品及服務</li> <li>● 瞭解物流及相關行業的業務運作</li> <li>● 瞭解公司方針及程序</li> </ul> <p>6.2.1 應用產品知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 展示對物流相關產品/服務的認識</li> <li>● 通過各種渠道累積並培養對產品的知識</li> </ul> <p>6.2.2 收集資料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 應用聆聽技巧找出客戶要求</li> <li>● 應用提問技巧找出客戶的購買動機</li> <li>● 解讀並澄清言語以外的溝通信號</li> <li>● 合適地與客戶建立關係</li> <li>● 檢討銷售業績以提高未來銷售額</li> </ul> <p>6.2.3 接觸客戶並銷售產品/服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 決定接觸顧客的最佳時機，並付諸行動</li> <li>● 找出有效銷售方法，並加以應用</li> <li>● 引起顧客興趣並銷售與物流相關的產品/服務</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</li> <li>● 能夠收集資料以提高銷售業績</li> <li>● 能夠接觸客戶，並銷售物流產品/服務</li> </ul>
8. 備註	