

物流業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	與客戶建立關係
2. 編號	LOCUSM412A
3. 應用範圍	本能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能與客戶建立關係並作出銷售簡報。
4. 級別	4
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識客戶關係管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識客戶關係管理原則 ● 瞭解與物流相關行業的業務運作 ● 瞭解公司方針及程序 <p>6.2.1 與客戶建立融洽關係</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與客戶建立融洽關係，並為此對客戶的需要和要求表示關心 ● 保持高度專業操守，以提高公司的形象及信譽 ● 準確地找出客戶的需要，以將客戶滿意度及銷售量提升至最高 ● 應用合適技巧將銷售量增至最高 ● 給客戶充分的資料 <p>6.2.2 應用專業知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 給客戶提供準確的產品資料，以便對方作出購買決定 ● 評估產品特點及產品/服務的利/弊，並給客戶建議 ● 將客戶對產品/服務的興趣增至最高，並提供不同的付款方案 ● 準確地計算價格及折扣 ● 準確地說明後備支援服務，並按照相關法例要求向客戶作出保證 ● 給客戶合適的聯絡資料 ● 將客戶資料及交易詳情準確地輸入客戶數據庫，以便日後跟進 <p>6.2.3 計劃銷售簡報</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 計劃簡報以介紹產品特色 ● 根據產品特色及公司的經營方針（例如客戶簡介）選擇客戶群 ● 準備宣傳資料，並將資料分發給目標客戶群 ● 安排並準備一系列的產品/服務作為簡報，以加強公司形象 <p>6.2.4 執行銷售簡報</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保為簡報準備充足資源（例如：支援員工、宣傳小冊子及介紹資料等） ● 應用有效溝通技巧，引起客戶的興趣，以鼓勵與客戶之間的互動 ● 按照預定標準評核簡報的成效，並提供適當的建議，令簡報更精益求精 <p>6.2.5 有效地處理棘手客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 回應客戶投訴，並給客戶提供支援 ● 通過主動聆聽及提問鼓勵客戶說出問題，並將客戶的不滿降至最低 ● 以雙方皆能接受的解決方案，處理問題 ● 培養客戶對服務員及產品/服務的信任及信心，以培養長遠信賴關係
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"> ● 能夠發展並保持專業知識，以便能為客戶提供準確的產品資料 ● 能夠規劃及執行銷售簡報 ● 能夠制定、記錄及利用客戶數據庫，用以舉辦營銷活動 ● 能夠回應客戶投訴，並有效地解決問題 ● 能與客戶建立長遠關係

物流業能力標準說明
能力單元

8. 備註	
-------	--