

## 物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「 營銷、市場推廣及客戶服務 」 職能範疇

名稱	使用溝通技巧進行有關物流業事項討論
編號	LOCUSM203B
應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞公司。具此能力者，能運用有效的溝通技巧與對外人士進行有關物流業事項討論。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解有效的溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對外及對內溝通的不同之處</li> <li>● 對外溝通對象，包括：其公司背景、架構、主要業務、公司運作、業績及與公司業務上的往來等</li> <li>● 物流業的工作範疇、流程、各部門及各相關公司的功能</li> <li>● 掌握對外溝通者的資料及個人特點，包括：其職位、主要職能、工作經驗、處事態度及其人際網絡等</li> <li>● 認識有效的溝通技巧，包括：說話技巧、聆聽技巧、回應技巧、摘要技巧及人際技巧</li> <li>● 認識不同的溝通媒介/工具的功用、特性及其限制： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 使用傳真</li> <li>○ 使用電郵</li> <li>○ 使用電話聯絡溝通</li> <li>○ 舉行會議</li> <li>○ 舉行視像會議</li> </ul> </li> <li>● 認識物流業常用的一般行業用語、縮寫及專有名詞</li> </ul> <p>2. 運用有效的溝通技巧，進行有關物流業事項討論</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 於進行溝通前，能有效地整理溝通內容及相關文件包括文字、數據及圖像等</li> <li>● 按不同情況、溝通內容及與會人士之背景等，選取最合適的媒介工具和語言作溝通之用，並能運用有效的溝通技巧，進行交流及討論，達致交流意見和傳遞資料的目的</li> <li>● 進行溝通期間，如發現所需溝通的內容未能有效傳遞時，應作出適當的回應並加以修正</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能使用有效的溝通技巧和業內一般的行業用語及專有名詞與對外人士進行有關物流業事項討論</li> </ul>
備註	