

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 | 維持客戶關係及處理其訴求 |
| 編號 | LOCUSM212B |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於海運、空運及快遞的公司。具此能力者，能按公司的營運方針，維持客戶關係及處理其訴求，以增加客戶的忠誠度。 |
| 級別 | 2 |
| 學分 | 6 (僅供參考) |
| 能力 | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解維持客戶關係及處理訴求的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 對物流業的運作有所認識 ● 客戶服務的因素及其相對重要性 ● 公司的架構、不同部門的職能、流程及部門與部門之間的合作模式等 ● 能掌握物流業常用的一般行業用語、縮寫、專有名詞及法律詞彙 ● 公司與各客戶在商業上的關係、客戶的特性及物流服務上的需要 ● 發展有效溝通的步驟 ● 掌握物流業的市場現況、未來發展及公司最新動向 ● 認識不同溝通渠道及有效地運用 ● 認識提高客戶忠誠度的重要性 <p>2. 維持客戶關係及處理其訴求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析現有或未來客戶對物流服務的需求 ● 選擇合適並有效的溝通管道 ● 掌握與客戶定期溝通的管道 ● 調查客戶對公司服務的滿意程度 ● 向個別重要客戶進行定期服務檢討會議 ● 設計紀念品贈予客戶 ● 參與重要客戶的聯誼活動 ● 重視客戶的訴求，在指定時間內作出回應及跟進 ● 瞭解客戶的訴求，把跟進事項及有關結果通知有關客戶 |
| 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"> ● 能與客戶進行良好的溝通，增加客戶與公司的相互瞭解，以維持客戶關係 ● 能瞭解客戶及處理其訴求，作出回應及跟進，並把跟進事項及結果通知有關客戶 |
| 備註 | |