

**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	協調客戶服務
編號	LOCUSM318B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用客戶服務知識，以滿足並處理客戶的需要及問題。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解相關客戶服務知識，並能瞭解業務運作 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 物流業運作</li> <li>• 公司規則及方針</li> <li>• 公司的質量標準</li> <li>• 客戶滿意度概念及忠實客戶的重要性</li> <li>• 認識公司業務運作</li> </ul> </li> <li>2. 為滿足客戶要求而作出規劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 找出並瞭解顧客需要</li> <li>• 按照公司的質量標準(例如：服務方式及相關措施的具體聲明)規劃服務方式</li> </ul> </li> <li>3. 協調提供優質服務的方式 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為符合質量標準與團隊合作以克服困難</li> <li>• 與團隊合作以提供服務</li> <li>• 為提升客戶服務的方式與相關各方合作，以提出具建設性的意見</li> <li>• 應用新方法以提升客戶服務</li> </ul> </li> <li>4. 執行客戶服務策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 提倡客戶服務策略，並向相關人士介紹策略</li> <li>• 依據公司程序，解決客戶的問題及投訴</li> <li>• 向相關人士徵詢意見以，以執行客戶服務策略</li> </ul> </li> <li>5. 監察並彙報客戶服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為達到所訂立的目標和標準，透過機構制度及程序監察產品/服務進度</li> <li>• 為克服產品/服務的問題，與相關人士協商以作出適當決定</li> <li>• 提出能提升產品/服務質量的調整/建議</li> <li>• 將改變/調整通知相關人士</li> <li>• 管理紀錄及報告</li> </ul> </li> </ol>
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>• 能夠應用質量標準原則及知識</li> <li>• 能夠達到內部及外在客戶的要求</li> <li>• 能夠為客戶提供優質服務</li> </ul>

## 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

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠回應並彙報客戶的反饋意見</li></ul>
備註	