

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	銷售產品及服務
編號	LOCUSM319B
應用範圍	此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。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解銷售管理的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> • 物流及相關行業的業務運作 • 公司方針及程序 • 認識相關銷售管理原則 • 認識產品及服務 2. 應用產品知識 <ul style="list-style-type: none"> • 展示對物流相關產品/服務的認識 • 通過各種渠道累積並培養對產品的知識 3. 收集資料 <ul style="list-style-type: none"> • 應用聆聽技巧找出客戶要求 • 應用提問技巧找出客戶的購買動機 • 解讀並澄清言語以外的溝通信號 • 合適地與客戶建立關係 • 檢討銷售業績以提高未來銷售額 4. 接觸客戶並銷售產品/服務 <ul style="list-style-type: none"> • 決定接觸顧客的最佳時機，並付諸行動 • 找出有效銷售方法，並加以應用 • 引起顧客興趣並銷售與物流相關的產品/服務
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 • 能夠收集資料以提高銷售業績 • 能夠接觸客戶，並銷售物流產品/服務
備註	