

**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	與客戶建立關係
編號	LOCUSM412B
應用範圍	此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。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解客戶關係管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與物流相關行業的業務運作</li> <li>• 公司方針及客戶關係管理程序</li> <li>• 客戶關係管理原則</li> </ul> </li> <li>2. 與客戶建立融洽關係 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 保持高度專業操守，以提高公司的形象及信譽</li> <li>• 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</li> <li>• 應用合適技巧以提升銷售量</li> <li>• 給客戶充分的資料</li> </ul> </li> <li>3. 應用專業知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 給客戶提供準確的產品資料，以便對方作出購買決定</li> <li>• 評估產品特點及產品/服務的利弊，並給客戶建議</li> <li>• 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</li> <li>• 準確地計算價格及折扣</li> <li>• 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</li> <li>• 給客戶合適的聯絡資料</li> <li>• 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</li> </ul> </li> <li>4. 計劃銷售簡報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 計劃簡報以介紹產品/服務特色</li> <li>• 根據產品/服務特色及公司的經營方針(例如客戶簡介)識別目標客戶群</li> <li>• 準備宣傳資料，並將資料分發給目標客戶群</li> <li>• 安排並準備一系列的產品/服務簡報，以加強公司形象</li> </ul> </li> <li>5. 執行銷售簡報 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保為簡報準備充足資源(例如：員工通告、宣傳小冊子及介紹資料等)</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul> </li> <li>6. 有效地處理棘手客戶</li> </ol>

## 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>• 回應客戶投訴，瞭解客戶需要</li><li>• 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</li><li>• 提出雙方皆能接受的解決方案</li><li>• 培養客戶對服務員及產品/服務的信任的信心，以建立長遠信賴關係</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠應用專業知識，為客戶提供準確的產品資料，並說明後備支援服務</li><li>• 能夠計劃及執行銷售簡報，介紹產品/服務特色及公司的經營方針</li><li>• 能夠記錄及利用客戶數據庫，用以舉辦營銷活動</li><li>• 能夠回應客戶投訴，並有效地解決問題</li><li>• 能與客戶建立長遠關係</li></ul>
備註	