

**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	管理銷售團隊
編號	LOCUSM508B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員作為個別營業員或團隊領導，應能管理銷售團隊，應用業務策略以決定並檢討銷售目標及銷售業績。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解銷售管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 銷售培訓和其他激勵和團隊建設、電子應用，以提高銷售功能和效率，如神經語言規劃(NLP)、專業教練、行為方式測試(DISC) 等</li> <li>● 銷售情報和新市場的來源</li> <li>● 公司銷售方針及程序</li> <li>● 相關條例及監管規定</li> <li>● 銷售管理原則</li> </ul> <p>2. 檢討銷售團隊的業績及程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 要求銷售團隊以合適細節及格式提交告報</li> <li>● 分析報告</li> <li>● 檢討銷售團隊的工作程序</li> <li>● 分析銷售、成本、利潤、銷售團隊及客戶群</li> <li>● 制定及檢討業績指標，並評估個別員工在業績指標、事業計劃及發展計劃的進度</li> <li>● 開發有效的銷售報告系統和客戶關係管理</li> </ul> <p>3. 管理銷售團隊所覆蓋的區域/地區</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析並向銷售團隊交代區域/地區業務現況</li> <li>● 確保區域/地區計劃能實現每個區域/地區所指定的業績及服務目標</li> <li>● 構思區域/地區內及之間的銷售架構</li> <li>● 決定覆蓋區域/地區所需的員工及資源需求</li> <li>● 定立區域/地區的服務水平</li> <li>● 按市場需要分派適當的營業代表</li> <li>● 定期檢討區域/地區的覆蓋計劃(包括員工水平、目標及拜訪客戶的次數)</li> <li>● 向相關人士彙報所作的調整及修改</li> </ul> <p>4. 按法律規定，分配營業員</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 決定能影響營業員及日常銷售團隊管理的法例規定(例如：「防止賄賂條例」)</li> <li>● 確保以符合法例規定的做法管理銷售團隊</li> <li>● 使用獎勵及薪酬計劃發展銷售團隊，以刺激業績表現</li> <li>● 提升銷售團隊的職業道德</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

	<p>5. 監控產品或服務的價格及成本結構</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 收集競爭對手產品/服務的價格資料</li><li>• 向相關人士彙報定價活動</li><li>• 通知相關人士目前需要調整或修改的定價方針或業績目標</li><li>• 在內部和外部對市場建立快速反應機制</li></ul> <p>6. 檢討目標及策略</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 制定並檢討銷售團隊及個別營業代表的預算及營業額</li><li>• 協助並安排銷售團隊舉行會議</li><li>• 執行銷售團隊會議的決定，並定期檢討措施的成效</li><li>• 將成果通知銷售團隊</li><li>• 檢討銷售及定價策略，以達成銷售和服務目標</li><li>• 建立適當的獎勵制度</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>• 能夠檢討銷售團隊的業績及工作程序</li><li>• 能夠管理銷售團隊的資源及要求</li><li>• 能夠管理團隊領導合作達成銷售目標</li><li>• 能夠管理銷售團隊，以達成市場、產品或服務及區域/地區目標</li><li>• 能夠檢討及彙報銷售團隊的活動，並能提出反饋</li><li>• 能夠檢討銷售目標及銷售策略</li></ul>
備註	