

## 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	建立業務網絡
編號	LOSASM502B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能參考相關工作方針(例如：不能接受檯底交易及避稅行為)，應用聯絡及談判知識以建立業務網絡。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解業務網絡管理及相關立法規定</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司的營銷原則</li> <li>• 公司營運方針及程序</li> <li>• 相關法例規定</li> <li>• 電子通訊和渠道的概念和法律義務</li> <li>• 業務網絡或關係管理原則</li> </ul> <p>2. 發展並維持業務網絡</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 應用適當的網絡策略與客戶及業務夥伴建立並維持關係，以開拓商機</li> <li>• 尋找機會擴大網絡，將聯絡範圍提升至最高</li> <li>• 與個人、同事及客戶保持聯繫，加強現有業務網絡，並開拓新網絡</li> <li>• 通過參加專業網絡及協會以保持專業知識和技能</li> <li>• 確定最合適的電子通訊和渠道，以有利於形象和網絡建立關係</li> </ul> <p>3. 建立並維持業務關係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與客戶及業務夥伴建立並保持關係</li> <li>• 通過展示高標準的商業慣例，以取得並保持與客戶及業務夥伴的信任</li> <li>• 找出棘手的情況，並使用共同解決問題及發展雙贏方案</li> <li>• 與相關人士洽談解決方案</li> <li>• 在適當情況下，尋求專家意見以發展聯繫網絡</li> <li>• 建立電子通訊和管道以便更快、更緊密、更好地交流聯繫</li> <li>• 為相關員工和人員開展有關電子通訊法律義務的培訓和意識</li> <li>• 開發監控系統以管理績效，以確定適當的培訓</li> </ul> <p>4. 促進業務關係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定策略以促進與客戶及業務夥伴的關係</li> <li>• 使用適當的表達技巧與客戶及業務夥伴溝通，以發展業務網絡</li> <li>• 以書面及口頭的溝通方式，與不同受眾建立關係</li> <li>• 為改善業務網絡培養技巧，取得反饋意見，保持優良的業務網絡</li> <li>• 啟動電子通訊和渠道，提供快速回應，以促進更緊密的關係建設</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>• 能夠使用培養網絡的技巧，建立聯繫並參加網絡交流</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>• 能夠辨識機會與客戶及業務夥伴發展網絡交流</li><li>• 能夠發展策略以促進與客戶及業務夥伴的關係，並保持優良的業務網絡</li></ul>
備註	