

物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	應用高階英語進行商務溝通
編號	LOCUOM307B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能使用與業務有關的高階英語，與客戶進行溝通，清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解高階英語溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 公司的架構、不同部門的職能、流程、以及部門與部門之間的合作模式及權責範圍 • 公司與各客戶在商業上的關係及各客戶的特性 • 良好人際關係 • 良好銷售技巧 • 良好的溝通及接待客戶的技巧 • 對物流業的運作有較深入的瞭解 • 掌握物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞 • 認識物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞的英語會話詞彙及正確讀音 <p>2. 與客戶進行與業務有關的高階英語溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能運用與業務有關的高階英語，與客戶進行溝通並瞭解其要求，及有效地執行相關的職務 • 若客戶要求對業務作更深入解釋時，應按個人能力處理客戶要求並於適當時候向上級匯報及求助 • 若與客戶溝通時遇到困難或遇到投訴，應立即向上級匯報並尋求適當的處理方法 • 於處理業務時若發現溝通上有困難，適時匯報上級加以處理
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"> • 能運用高階英語，與客戶進行有效的業務溝通，並能清楚瞭解客戶的要求，有效地執行有關職務 • 能夠使用物流業常用詞彙及術語
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUSM313A