

## 物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「營運管理」職能範疇

名稱	應用高階普通話進行商務溝通
編號	LOCUOM308B
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普通話，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. 瞭解高階普通話溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 公司與各客戶在商業上的關係及各客戶的特性</li> <li>● 良好的溝通及接待客戶的技巧</li> <li>● 良好人際關係</li> <li>● 良好銷售技巧</li> <li>● 對物流業的運作有較深入的瞭解</li> <li>● 掌握物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞</li> <li>● 認識物流業常用的行業用語、縮寫及專有名詞的普通話詞彙及正確讀音</li> </ul> <p>2. 與客戶進行與業務有關的高階普通話溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能運用與業務有關的高階普通話，與客戶進行溝通並瞭解其要求，及有效地執行相關的職務</li> <li>● 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</li> <li>● 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</li> <li>● 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</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>● 能運用高階普通話，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</li> <li>● 能夠使用物流業常用詞彙及術語</li> </ul>
備註	此能力單元參照物流業能力單元LOCUSM314A