

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	提供貨運服務
編號	LOCUSM315B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用工作程序及監管規定，為客戶提供貨運服務及信息。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解貨運服務 <ul style="list-style-type: none"> • 公司的業務運作 • 客戶滿意度的重要性 • 認識客戶服務技巧 • 認識貨運運作 2. 處理客戶的貨運查詢 <ul style="list-style-type: none"> • 有效並恰當地處理客戶查詢 • 認清客戶要求、需要及顧慮 • 準確地給客戶傳達信息 • 將未能有效處理的查詢，轉介給相關內部或外在人士 • 在需要時作出跟進 3. 解釋貨運運輸過程 <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶解釋貨運的操作流程 • 向客戶解釋貨運的服務範圍 • 向客戶解釋各類商品的文件規定(包括危險品及有害物質)，並處理運輸所涉及的文件 4. 確認貨運服務，以滿足客戶需要 <ul style="list-style-type: none"> • 與客戶保持聯繫，並在合適的情況下協助客戶制定日後需要 • 將貨運服務特殊情況或特殊要求轉介予合適人士 • 不斷監控企業或重點客戶的貨運需要，確保客戶感到滿意 • 向適當人士彙報客戶需要，以改善產品/服務 5. 計算運費 <ul style="list-style-type: none"> • 準確記錄與貨運及收費相關的信息，以確保計算可供詳細核對 • 準確計算並使用相關收費架構檢查運費 • 在適當文件上記錄貨運收費差異，以供調整 6. 提供報價服務 <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶提供有關貨運服務的費用、有效期及業務條款 • 按照貨運要求及收費架構，及時回覆客戶的報價查詢

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">• 按照貨運要求及收費架構，處理給關鍵客戶或潛在關鍵客戶的報價 <p>7. 推銷現有貨運服務</p> <ul style="list-style-type: none">• 監控現有貨運服務• 參與推廣活動，包括展銷會、信息研討會，並跟進活動的反應• 尋找新客戶並向他們介紹現有貨運服務細節• 通過有效宣傳向潛在客戶促銷現有貨運服務• 向潛在客戶介紹現有貨運服務的優點
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 能夠找出並確認客戶的貨運需要• 能夠準確計算運費及收費，並能提供準確信息以滿足客戶需要• 能夠與客戶溝通• 能夠推銷現有貨運服務
備註	