

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	推銷產品和服務
編號	LOCUSM414B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員在向客戶推銷產品和服務時，應能按照情況作出決定及判斷。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解市場營銷管理的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 客戶服務的相關知識 • 新的行銷管道和資源，如大數據、電子平台 • 公司方針及程序 • 分析市場營銷原則 2. 找出推銷產品及服務的機會 <ul style="list-style-type: none"> • 辨認可銷售給客戶的產品及服務 • 綜合產品與服務的技術規格及應用範圍 • 按照特定客戶或客戶群的要求，配對/訂制合適的產品及服務 • 就客戶的要求或潛在要求，說明產品及服務特點(包括技術規格) • 在適當時，將客戶轉介予專業人士或服務供應商 3. 洽談銷售 <ul style="list-style-type: none"> • 接觸客戶以發掘有潛的銷售機會 • 按照客戶需要與客戶接洽達成協議，以完成銷售 • 運用客戶關係管理從而更有效地瞭解客戶需求 4. 完成銷售 <ul style="list-style-type: none"> • 完成與客戶洽談合同 • 與客戶保持聯繫 • 通過將銷售和運營中的信息鏈接起並簡化流程，以便於跟進 5. 檢討產品及服務營銷的成效 <ul style="list-style-type: none"> • 檢討銷售及營銷活動 • 決定業績標準 • 收集數據以評估目前的表現 • 找出實際表現與業績標準之間的差距 • 提出建議，以達到所定立的業績 • 評估客戶和市場的大數據，以確定改進和發展的空間
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"> • 能夠找出推銷產品及服務的機會，推銷產品及服務

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">• 能夠接觸客戶，並洽談銷售• 能夠完成與客戶洽談合同• 能夠評估客戶和市場的大數據，檢討銷售及營銷活動的成效
備註	