

## 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	管理銷售和服務
編號	LOCUSM509B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能在管理銷售及提供服務時，維持卓越水平；並能按照公司方針及程序，尋找並洽談存貨和其他所需資源，確保供應充足。從業員亦應能主動透過尋求、評估及彙報客戶及相關人士對銷售和所提供服務的反饋，追求不斷改善業務。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解銷售管理及客戶服務管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 銷售管理原則</li> <li>• 客戶服務的管理原則</li> <li>• 與物流經營和市場環境相關的行業</li> <li>• 公司銷售方針及程序</li> <li>• 相關監管規定</li> <li>• 根據相關監管要求，瞭解有關銷售和服務交付的道德準則</li> <li>• 客戶關係管理和開發方面的電子應用</li> <li>• 銷售培訓、團隊建設和其他銷售開發工具的重要性</li> </ul> <p>2. 監控並改善銷售及服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期執行、彙報並檢討銷售和服務的方針及程序</li> <li>• 利用關鍵績效指標來衡量服務提供的績效和穩定性</li> <li>• 按照公司的方針及程序，為客戶服務分配足夠所需的資源</li> <li>• 確保銷售、服務目標及計劃皆能符合質量和功能規格，並定期審查和調整</li> <li>• 向相關人士匯報業務、服務目標及成果</li> <li>• 監控銷售及服務的目標和計劃，確保能滿足客戶需要，並在有需要時採取適當的補救行動</li> <li>• 鼓勵員工採取主動，以滿足客戶需要</li> <li>• 向適當人士彙報業務及成效</li> <li>• 調解其他下屬所轉介的客戶投訴</li> <li>• 向客戶詢問反饋意見，並利用意見改善日後操作</li> <li>• 採取補救措施，將可能對業務引致的干擾降至最低</li> <li>• 監控並評估補救措施的效益以作日後參考</li> <li>• 確保銷售紀錄準確，並保持更新紀錄，以便授權人士取閱</li> <li>• 在需要時解讀並跟進相關報告</li> </ul> <p>3. 洽談貨源</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與供應商洽談及安排貨源，並向相關人士彙報進展</li> <li>• 向相關職員及管理人員授權，並交代特殊價格安排及客戶付款協議</li> <li>• 監控供應商及存貨紀錄，以保持紀錄正確及容易辨認</li> <li>• 找出並向相關人士彙報能影響貨品供應的市場因素</li> <li>• 向適當人士提交完整及準確的協商和協議紀錄</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>• 開發機制以檢測和報告供應商的服务故障</li><li>• 即時採取修正措施處理潛在或實際供應問題</li><li>• 為改善業績及服務尋找並開發所需的新供應商</li><li>• 定期審查供應商是否符合服務要求和收費水平</li></ul> <p>4. 滿足客戶需要</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 研究並分析客戶需要</li><li>• 制定業務策略及加強客戶服務，以滿足客戶需要</li><li>• 設置關鍵績效指標和衡量工具</li></ul> <p>5. 追求持續改進</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 通過尋求、評估及彙報客戶和相關人士對銷售與所提供服務的的意見，主動持續改善經營運作</li><li>• 定期檢討業務，並提出可持續改進的建議</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>• 能夠定期記錄、監控及評估銷售業績和所提供的服務</li><li>• 能夠匯報銷售計劃及服務目標</li><li>• 能夠向相關人士彙報業務運作和成效</li><li>• 能夠主動改善業績及服務運作</li><li>• 能夠洽談並安排貨品供應</li><li>• 能夠不斷記錄、監控及評估存貨供應</li><li>• 能夠追求持續改善</li></ul>
備註	