

**物流業 《能力標準說明》 能力單元**

「物流方案規劃及設計」職能範疇

名稱	展示工作場所的有效溝通
編號	LOSAPD305B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用溝通原則，並能使用術語、俗語及詞彙展示工作場所的有效溝通。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解公司業務運作的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 合適的溝通管道 (例如：電子郵件、會議、報告、電話、WhatsApp等)</li> <li>● 公司和行業的內部和外部技術語言、術語和縮寫</li> <li>● 物流業的運作</li> <li>● 說明職場溝通技巧(如：語言表達能力、溝通技巧、身體語言、人際關係、衝突管理，以及解決問題的能力)</li> </ul> <p>2. 表達日常任務及流程的信息</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照目的選擇適當的溝通形式</li> <li>● 展示有效聆聽的技巧</li> <li>● 使用提問以取得更多信息，並澄清對息信的理解</li> <li>● 按照溝通辨認合適的資料渠道</li> <li>● 正確地選擇並排列信息順序</li> <li>● 適當地使用口頭及書面形式報告信息</li> <li>● 在熟悉及陌生的情況下，與認識及陌生的個人和團體溝通</li> <li>● 創建目錄並包含在過程中</li> <li>● 建立明確的期望、問責制</li> </ul> <p>3. 參加小組討論</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 向組內其他參與者查詢並作出回應</li> <li>● 記錄討論成果</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>● 能夠在熟悉及不陌生的情況下溝通有關日常任務的信息，展示工作場所的有效溝通</li> <li>● 能夠參加小組討論，記錄討論成果</li> </ul>
備註	