

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	提供客戶服務
編號	LOSASM201B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能應用適當的客戶服務知識及公司程序提供客戶服務。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解客戶服務及公司的業務運作 <ul style="list-style-type: none"> ● 業務合作夥伴及公司的業務運作(例如：業務範圍、公司指引、工作程序、定價及和工作分配) ● 具備為客戶服務的技能(例如：電話禮儀、語言表達能力、溝通技巧、身體語言、人際關係及解決問題的能力) ● 客戶滿意度概念及客戶忠誠度的重要性 ● 設置和衡量關鍵績效指標的概念 ● 客戶的期望和相關市場趨勢以及客戶的市場競爭 ● 認識物流業的運作 2. 與客戶建立聯繫 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解客戶的文化、關鍵員工的個性和結構/等級 ● 以適當方式服務客戶 ● 確保個人衣飾符合公司要求 ● 運用有效人際溝通技巧與客戶交流信息 ● 留心客戶的特定需要 3. 找出顧客需要 <ul style="list-style-type: none"> ● 確定行業趨勢和客戶市場的競爭 ● 使用適當人際溝通技巧以找出並認清客戶的物流需要及期望 ● 評估各客戶需要的緩急，以決定服務的優先次序 ● 給客戶足夠選擇以滿足其物流需要，並幫助客戶挑選最佳方案 ● 找出阻礙滿足客戶需要的限制，並在需要時尋求適當援助和/或支援 ● 證明分配給客戶的資源水平是足夠的，而不是供應過剩或供應不足 4. 服務客戶 <ul style="list-style-type: none"> ● 為客戶提供合適的物流服務以滿足客戶需要 ● 與客戶保持緊密聯繫，以確保能提供優質服務 ● 理性及禮貌地處理顧客的投訴，並在需要時向適當人士尋求協助 ● 回應或協助客戶的特殊需要 ● 善用現有機會推廣服務或產品以提升客戶滿意度

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

	<p>5. 處理客戶反饋</p> <ul style="list-style-type: none">• 識別並理智地處理客戶反饋• 詳細記錄與客戶的溝通及收到的反饋• 找出客戶任何新的機會和未被滿足的需要，並提供替代產品/服務• 協助客戶選擇替代產品/服務
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">• 能夠與客戶建立聯繫，並能找出客戶需要• 能夠為客戶提供服務以滿足公司要求• 能夠記錄與客戶的溝通及收到的反饋
備註	