

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	管理客戶服務員的表現
編號	LOSASM501B
應用範圍	此能力單元適用於物流服務供應商。從業員應能管理客戶服務員的表現、給客戶服務員分配工作並評估他們的表現。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">瞭解績效管理的知識<ul style="list-style-type: none">績效管理原則與物流相關行業客戶服務的業務操作公司對客戶服務方針及要求分配工作<ul style="list-style-type: none">辨識客戶服務的工作及任務要求就所提供的相關物流服務分配現有資源制定工作分配計劃以效果為本的方法，有效並合乎成本效益地分配工作界定績效標準及工作產出在實施績效評核及開始分配工作前，與相關人士達成績效指標評估表現<ul style="list-style-type: none">建立績效管理制度及績效檢討流程給參與績效評估的人士提供培訓進行績效評估定期評估並監控表現作出反饋<ul style="list-style-type: none">定期給員工有關他們績效表現的反饋就如何改善欠佳的表現，適當地給相關員工建議提供合適的在職培訓以改善表現以書面形式記錄績效評核結果給員工反饋意見管理員工表現<ul style="list-style-type: none">制定績效改進計劃在適當的情況下，向人力資源專家尋求協助採用合適工具，如獎勵機制、持續反饋及認同，以鼓勵卓越表現找出需要培訓的員工，並提供所需培訓，以改善他們的產品知識及客戶服務技巧為鼓勵提升表現適當地提供支援服務

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

	<p>6. 定期檢討員工表現</p> <ul style="list-style-type: none">• 制定績效指標，以評估員工表現• 收集相關信息，以量度員工表現• 找出員工的表現差距及需要改善的地方• 採取適當行動，以提升員工表現
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">• 能夠為辨識客戶服務的工作及任務要求，制定工作分配計劃• 能夠應用獎勵機制及持續反饋，並提供所需培訓，以協助員工改善表現• 能夠制定績效指標，以評估員工表現，並找出員工的表現差距及需要改善的地方
備註	