

職能單元代碼	RTO3R1338v3
職能單元名稱	向客戶銷售國際運送服務
領域類別	物流運輸 / 運輸規劃及管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、提供國際運送服務的方案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 參與各項商業相關推廣活動，並找出潛在客戶。 2. 確認國際運送服務的作業規範及應用領域，發掘潛在的新客戶。 3. 向客戶介紹推廣現有國際運送服務，解釋相關的國際運送服務及服務特性（包括作業規範）。 4. 向潛在客戶講解現有國際運送服務的優勢，能符合或滿足客戶的要求。 <p>二、建立並維持客戶的聯繫</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立並維持與客戶的溝通及聯繫。 2. 告知客戶國際貨運服務業務的涵蓋範圍。 3. 依組織政策進行客戶要求的後續聯繫以維持組織專業及客戶滿意的方式與顧客協商。 <p>三、國際貨運送達之確認</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依標準作業程序執行完成國際貨物運送，並取得目的端的送達確認。 2. 維持與客戶的聯繫並即時告知在途貨況。 3. 依標準作業程序及法規，提供貨物送達確認文件 / 訊息。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 國際貨物運送服務簡介 • 客戶檔案 • 送達確認文件 / 訊息
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範 • 貨運服務相關的區域航線、國際規範及法規 • 銷售作業流程 • 業務行銷政策及實務 • 持續改善流程的對策 • 行銷系統及資源操作重點 • 職業安全衛生相關規範
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 讀寫能力

	<ul style="list-style-type: none"> • 文書處理能力 • 資訊科技工具應用能力 • 問題解決能力 • 工作規劃能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 國際運送承攬與運送業之標準作業程序與行業規範：包括國際運輸法、海運承攬運送業管理規則、海事行政法、航政法規、物流貿易相關法規、物流中心貨物通關辦法、物流業相關法規、特殊與危險貨品國際貨運、運輸交通法規、職業安全衛生法。 • 工作規劃能力：包括規劃工作內容、資源分配、預測成效及判定須改善之項目等。