

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	制定顧客服務計劃
編號	108797L5
應用範圍	於汽車銷售及售後服務的工作地點，從業員能夠制定顧客服務計劃，以提供優質服務，提升機構形象，增進業務。
級別	5
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(汽車業之顧客服務要求)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握汽車業高質素的顧客服務準則及要求 ● 掌握車廠對品牌及產品的顧客服務指標 ● 瞭解機構整體策略目標，機構本身資源及各部門的長處及短處 ● 掌握市場及顧客的期望 ● 瞭解強化汽車業顧客服務的政策方向及未來服務趨勢 ● 掌握汽車業界及市場環境之變化 <p>2. 應有表現(制定顧客服務計劃)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定汽車業顧客服務計劃 ● 參考汽車廠方在此方面的要求及指示，並加入本機構及本地市場的特別情況 <ul style="list-style-type: none"> ○ 設計服務作業系統 <ul style="list-style-type: none"> ■ 系統藍圖及架構組織 ■ 關鍵服務人員計劃 ■ 本身機構資源支援 ○ 機構日常運作，例如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 顧客服務守則及工作紀律 ■ 顧客服務職責 ■ 標準服務設計流程、運作、步驟 ■ 服務設施規範管理，例如：設施配置、安裝、保養及操作訓練 ■ 服務環境管理 ○ 顧客服務定位，確認目標顧客 ○ 顧客服務的改進機制 ○ 顧客服務評估機制，表揚優秀表現的員工 ○ 制定機構電子顧客服務計劃，例如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 機構網頁資料庫 ■ 處理電子查詢程序 ■ 電子顧客服務 ○ 掌握市場變化，瞭解顧客的需要，定期檢討及調整顧客服務計劃 ○ 評估運作效益，向有關接觸顧客部門溝通 ○ 向上級及車廠呈交報告
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠制定顧客服務計劃，加以監察，以鞏固及增進機構業務；及

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「共通能力」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 能夠掌握汽車業市場變化，調整顧客服務計劃，加強競爭優勢，並能與不同伙伴保持緊密交流。
備註	