

美容業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	掌握優質顧客服務
2. 編號	BEZZCN305A
3. 應用範圍	於美容相關工作場所，能夠提供優質顧客服務，滿足顧客的需要，以提升公司的銷售額及塑造所屬機構品牌形象。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解優質顧客服務概念</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解優質顧客服務的定義 <ul style="list-style-type: none"> • 服務品質(Quality Service)與服務內容(Services)的分別 • 優質服務的概念 • 優質服務的模式 <ul style="list-style-type: none"> ▸ 顧客認知(Customer perceptions) ▸ 顧客期望(Customer expectations) ▸ 服務輸送的管理認知(Management Perceptions) ▸ 標準服務說明(Standard specifying service) ▸ 真確服務輸送(Actual Service delivered)之差異 <p>6.2 應用優質顧客服務技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照所屬機構對客戶服務人員的要求及服務守則，提供優質顧客服務 <ul style="list-style-type: none"> • 清楚瞭解所屬機構所提供的服務 • 辨識顧客的真正需要，妥善處理顧客的投訴

	<ul style="list-style-type: none"> • 掌握影響顧客選擇美容服務的各種因素 • 有效處理服務失敗(Service failures)及執行復原策略(Recover strategies)，例如： <ul style="list-style-type: none"> ▸ 調查及分析服務失敗的成因 ▸ 評估復原補救策略的利弊 ▸ 執行復修補救計劃等 ◆ 因應市場環境的改變，提供改善優質服務系統的建議
7. 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"> (i) 按照美容院或美體護理中心的既定程序和標準，提供令顧客滿意的服務； (ii) 能夠有效地處理顧客的投訴；及 (iii) 能夠提供改善顧客服務建議，以提升營業額及塑造所屬機構的品牌形象。
8. 備註	