

美容業能力標準說明  
能力單元

1. 名稱	評估顧客服務計劃及績效指標
2. 編號	BEZZCS501A
3. 應用範圍	於美容行業，能有效地評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展所屬機構業務，提升公司品牌形象。
4. 級別	5
5. 學分	12（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解顧客服務指標內容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解顧客服務指標之訂定，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務指標計量化</li> <li>• 顧客質素之標準</li> <li>• 顧客認知</li> <li>• 服務期望</li> <li>• 顧客標準質素與服務期望之差異</li> <li>• 服務質素之改進</li> <li>• 服務優勢等</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 評估顧客服務計劃及績效指標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握顧客服務計劃之檢查及評估，包括：原則、範圍、方法、步驟及流程、保密及限制等</li> <li>◆ 訂立績效指標，將顧客服務績效指標計量化，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按營業額</li> <li>• 顧客到訪次數</li> <li>• 按利潤回報</li> <li>• 按投訴個案數目</li> <li>• 新增客戶及流失客戶比例等</li> </ul> </li> <li>◆ 訂立顧客服務計劃各項評估 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估範圍</li> <li>• 評估方法</li> <li>• 評估步驟</li> <li>• 跟進及改善服務管理</li> </ul> </li> </ul>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：  (i) 能夠掌握顧客服務質素保證的概念；及  (ii) 能根據公司策略目標，有效地評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展所屬機構業務。
8. 備註	