

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

|      |  |
|------|--|
| 名稱   | 運用顧客服務基本知識   |
| 編號   | 105394L1   |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於美髮相關工作場所。在日常工作環境中，能夠提供優質顧客服務，吸引新客源及保持現有顧客，以提升機構的營業額及保持美髮業專業形象。   |
| 級別   | 1  |
| 學分   | 3 ( 僅供參考 )   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解顧客服務基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解顧客服務基本知識，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 服務的定義</li> <li>● 所屬機構的服務文化</li> <li>● 群體工作及團隊精神</li> <li>● 溝通技巧</li> <li>● 形象概念</li> <li>● 顧客服務之職責、工作內容等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 運用顧客服務基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確立良好的服務態度及運用溝通技巧，提供優質顧客服務，使顧客產生信任感，以建立良好顧客關係</li> <li>● 於日常工作中，表現團隊精神；懂得在適當時候請示上司或相關同事，以滿足個別顧客不同的需要</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係</li> <li>● 在處理客戶個人資料時，顯示對個人私隱的尊重</li> </ul> |
| 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"> <li>● (i) 掌握顧客服務基本知識；及</li> <li>● (ii) 在日常工作中，懂得運用良好溝通技巧，提供優質的顧客服務，吸引新客源及保持現有顧客，以增加機構的營業額。</li> </ul>   |
| 備註   |  |