

美髮業 《 能力標準說明 》 能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	掌握優質顧客服務
編號	105398L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。在熟悉的日常、可預計及有規律的工作環境下，能夠提供優質顧客服務，滿足顧客的需要，以提升機構的銷售額及維持機構品牌形象。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解優質顧客服務知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解優質顧客服務的定義 <ul style="list-style-type: none"> ● 服務品質與服務內容的分別 ● 優質服務的概念 ● 優質服務的模式 <ul style="list-style-type: none"> ● 顧客認知 ● 顧客期望 ● 服務管理認知 ● 標準服務說明 ● 明白美髮從業員應具備的優質服務態度，例如：聆聽和回應的技巧，瞭解顧客的需求等 ● 瞭解機構所提供的美髮服務/產品的特色和工作流程 <p>2. 展示優質顧客服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照機構既定的服務質素標準和服務守則，提供優質的顧客服務 <ul style="list-style-type: none"> ● 確定顧客對美髮服務/產品的實際需求 ● 掌握影響顧客選擇美髮服務/產品的各種因素 ● 按照機構指引，耐心及有禮貌地回應顧客的查詢/意見，必要時尋求上級的幫助 ● 參與檢討優質服務程序，並提出改善建議，以配合市場的變化 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用良好人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係
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) 能夠按照機構的程序和質素標準，提供令客戶滿意的服務；及 ● (ii) 能夠有效地處理顧客的查詢/意見。
備註	