

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	處理投訴或意見
編號	105400L3
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及分析、評估及判斷能力。能根據機構的指引及服務守則，有效地處理顧客投訴，並加以跟進。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解顧客服務相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構的顧客服務指引，包括：優質顧客服務、處理高要求的顧客 ● 掌握機構處理顧客投訴或意見的指引及程序，如： <ul style="list-style-type: none"> ● 各種投訴形式的處理方法及程序，如：親身、電話、書面或向傳媒投訴 ● 處理投訴的權限 ● 調解程序 ● 轉介投訴個案的程序 ● 瞭解機構的美髮產品和服務 ● 瞭解零售相關的條例，例如：顧客的權利、消費者權益等 ● 明白處理投訴時，應保持的態度及不當回應可能引致的不良後果 ● 掌握良好的人際關係和溝通技巧 <p>2. 處理投訴或意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照所屬機構的處理顧客投訴或意見的指引及顧客服務守則，妥善地處理投訴及接受意見，如： <ul style="list-style-type: none"> ● 耐心聆聽顧客的投訴或意見 ● 有禮貌及恰當地作出回應 ● 協議解決方法和時限，如：補償、回饋、致歉 ● 適當時尋求上級幫助 ● 個案跟進 ● 妥善記錄投訴細節或建議，並即時進行檢討；如有需要，應適當地作出改善或修訂，以維護機構形象，及避免再次出現類似的投訴 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 處理投訴時，應以專業的態度，保持禮貌及克制 ● 運用良好的人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係
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) 能夠掌握投訴的內容和性質，判斷投訴的嚴重性，並採取適當行動，妥善地處理投訴；及 ● (ii) 能夠進行檢討，即時作出改善，避免再次出現類似的投訴。
備註	