

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	制定顧客服務計劃
編號	105403L4
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，能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高所屬機構品牌形象，發展機構業務。
級別	4
學分	9 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解美髮業顧客服務要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解美髮業高質素的顧客服務準則及要求 ● 瞭解所屬機構的優勢及面對的挑戰 ● 瞭解機構美髮服務的政策及未來發展方向 ● 瞭解美髮業界市場環境之變化趨勢 <p>2. 制定顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 制定美髮業顧客服務計劃 <ul style="list-style-type: none"> ● 設計服務作業系統 <ul style="list-style-type: none"> ● 系統藍圖及架構組織 ● 關鍵服務人員計劃 ● 設計所屬機構日常運作計劃 <ul style="list-style-type: none"> ● 顧客服務守則及員工紀律 ● 美髮服務設計流程、步驟等 ● 服務環境管理，如：髮廊的衛生及光線等 ● 為所屬機構顧客服務定位，確立目標顧客群 ● 制定所屬機構電子顧客服務計劃 <ul style="list-style-type: none"> ● 機構網頁及顧客資料庫 ● 處理電子查詢程序等 ● 確立顧客服務的評估機制，例如：對員工獎勵與懲罰機制 ● 掌握市場變化，調整顧客服務計劃 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在考慮和制定顧客服務管理策略時，以顧客的利益為最優先，並遵守《個人資料(私隱)條例》
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) 能夠有效地制定顧客服務計劃，以鞏固及發展所屬機構的業務；及 ● (ii) 能夠掌握美髮業市場變化，調整顧客服務計劃，加強競爭優勢。
備註	