

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客服務管理策略
編號	105408L6
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。此能力的應用涉及批判性分析、評估、判斷及規劃能力。按所屬機構的使命及目標，制定有效的顧客服務管理策略，以滿足顧客需求，有利提升所屬機構形象、增加利潤，及拓展機構業務。
級別	6
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解顧客服務管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解制定顧客服務管理策略之重要性</li> <li>● 瞭解顧客服務管理理論，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 全面顧客服務、服務傳遞配套</li> <li>● 服務市場概念，例如：市場機會</li> <li>● 服務操作策略，例如：資源分配分析</li> <li>● 目標顧客區分</li> <li>● 顧客服務與溝通管理組合</li> <li>● 服務需求與供應策略</li> <li>● 服務質素量度</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 制定顧客服務管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用顧客服務管理知識，因應所屬機構的目標，制定有效的顧客服務管理策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定顧客服務管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 服務管理操作、流程組合</li> <li>● 服務內容、配套、質素、價格定位</li> <li>● 顧客服務推廣策略、溝通組合策略</li> <li>● 電子及網絡服務策略</li> </ul> </li> <li>● 訂立外在及內在服務管理邏輯策略，以改變所屬機構之服務文化 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 改變機構組織或系統的策略，例如：招聘、培訓、獎罰</li> <li>● 僱員投入等</li> <li>● 掌握顧客服務審核範圍，例如：顧客、員工、管理層、</li> <li>● 外界等</li> </ul> </li> <li>● 根據已制定之服務質素尺度，找出服務不足之處，制定結構性質素改善之策略，以確立顧客服務質素保證</li> </ul> </li> <li>● 制定長期顧客服務發展與環球顧客服務策略，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 拓展本地顧客服務策略，如：單一 / 多元化產品策略、集中或地域多元化策略</li> <li>● 特許經營</li> <li>● 中國內地或海外顧客服務策略等</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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》</li> <li>● 確保機構的政策能迎合業界最新發展趨勢</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) 能按所屬機構之使命及目標，制定有效的顧客服務管理策略，以滿足顧客的要求；及</li> <li>● (ii) 通過制定有效的顧客服務管理策略，以提升所屬機構品牌形象，增加利潤，拓展業務，有利機構長遠發展。</li> </ul>
備註	