

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	評估顧客服務計劃及績效指標
編號	105407L5
應用範圍	此能力單元適用於美髮行業。能批判性地分析、評估、整合顧客服務計劃及績效指標資料，以改善顧客服務，發展所屬機構業務，提升機構品牌形象。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解顧客服務指標內容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解顧客服務指標之訂定，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 服務指標計量化</li> <li>● 顧客質素之標準</li> <li>● 顧客認知</li> <li>● 服務期望</li> <li>● 顧客標準質素與服務期望之差異</li> <li>● 服務質素之改進</li> <li>● 服務優勢等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 評估顧客服務計劃及績效指標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握顧客服務計劃之檢查及評估，包括：原則、範圍、方法、步驟及流程、保密及限制等</li> <li>● 訂立績效指標，將顧客服務績效指標計量化，例如：按營業額、顧客到訪次數、利潤回報、投訴個案數目、新增客戶及流失客戶比例等</li> <li>● 訂立顧客服務計劃各項評估，包括：評估範圍、方法、步驟、跟進及改善服務管理</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期評估顧客服務計劃及績效指標，確保其準確性及適時性</li> <li>● 所制定的評估準則可改善顧客服務水準</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) 能夠掌握顧客服務質素保證的概念；及</li> <li>● (ii) 能根據機構策略目標，有效地評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展所屬機構業務。</li> </ul>
備註	