

## 安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「管理」職能範疇

名稱	提供優質顧客服務
編號	110847L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供服務的員工。其應用涉及在熟悉及若干陌生的工作環境中進行各類工作，執行時需具備分析能力。能夠按照機構的顧客服務管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務，以滿足顧客的需求。
級別	3
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 優質顧客服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構的顧客服務管理政策</li> <li>● 瞭解機構的服務，包括：使命、宗旨、理念及目標</li> <li>● 瞭解機構服務內容及流程</li> <li>● 瞭解機構對顧客服務的審核範圍，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 服務對象：長者、照顧者、家屬、員工等</li> <li>○ 服務提供：流程、成效、適合性等</li> <li>○ 服務單位環境：安全、衛生、舒適、保障私隱等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解機構顧客的需要，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 服務 / 活動提供的類別、合適性、質素、收費等</li> <li>○ 員工提供服務 / 活動的水平</li> <li>○ 服務單位環境的需求等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解機構的營運策略</li> <li>● 瞭解如何運用提供優質顧客服務需具備的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 紀律及服務守則</li> <li>○ 良好的溝通技巧</li> <li>○ 良好的個人形象</li> <li>○ 良好的待人接物態度</li> <li>○ 瞭解顧客的心理等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 提供優質顧客服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照機構的顧客服務管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務</li> <li>● 服務 / 活動提供方面，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 多元化及創新服務 / 活動，供顧客選擇適合自己的項目</li> <li>○ 適切及適時提供服務 / 活動，例如：因應社會轉變，提供迎合轉變需要的項目；按照節日佈置環境及提供相關的活動等</li> <li>○ 清晰活動報名、服務申請及收費指示及程序，有需要時提供協助</li> <li>○ 合理收費，保障顧客利益，並在許可情況下（例如：基金贊助活動等），按照顧客的經濟狀況作出相應的援助等</li> </ul> </li> <li>● 服務單位環境方面，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 根據機構服務質素標準的執行指引，提供安全、衛生及舒適的環境，讓顧客能夠享受其中</li> </ul> </li> </ul>

## 安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

### 「管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 根據機構服務質素標準的執行指引，提供能夠保障私隱的環境，例如：與個案工作人員面見時，必須運用具私隱的空間等</li><li>● 員工提供服務 / 活動水平，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>○ 運用良好的溝通技巧與顧客交談</li><li>○ 保持良好的態度</li><li>○ 耐心聆聽顧客的意見或查詢，給予適當及即時的回應</li><li>○ 主動提供協助等</li></ul></li><li>● 保持個人儀容整潔，塑造良好的個人形象</li><li>● 主動與顧客接觸，收集顧客對服務的意見，並向上級反映</li><li>● 遇到不合作或持不同意見的顧客時，應保持耐性，克制個人情緒，按需要向上級報告</li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠尊重個人私隱，謹慎處理顧客的個人資料</li><li>● 採納以客為先的原則，以誠懇態度及良好人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係</li><li>● 嚴格遵守機構既定的顧客服務管理政策</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠按照機構的顧客服務管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務；及</li><li>● 能夠採納以客為先的原則，回應顧客的要求，以及收集顧客對服務的意見，並向上級反映。</li></ul>
備註	