

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定顧客服務管理政策
編號	106194L5
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業負責管理機構服務的員工。這能力的應用需具備批判性地分析、重新組織、評估、整合各方面資料的能力。能夠根據機構的服務，制定一套有效的顧客管理政策，提升機構的形象，協助機構發展服務，增加競爭力。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 顧客管理政策相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的服務，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 使命、宗旨、理念及目標 • 服務性質 • 各項服務內容及流程 • 瞭解機構顧客服務審核範圍，包括長者、照顧者、家屬及員工 • 瞭解機構顧客的需要 • 瞭解機構營運策略 • 瞭解顧客服務管理理論，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 全面顧客服務配套 • 服務市場概念 • 目標顧客的種類及界定 • 良好的溝通技巧 • 服務需求與供應策略 • 服務質素的量度等 • 瞭解同業其他機構的服務水平及國際標準 • 瞭解安老業市場環境之變化及趨勢 <p>2. 制定顧客管理政策</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用顧客服務管理專業知識，因應機構的服務，制定有效的顧客管理政策，並確保政策配合服務流程，以及符合機構顧客的需要 • 將同業其他機構的服務水平及標準作比較及借鑒，取長補短，制定適合機構的顧客管理政策 • 建立渠道收集服務使用者意見，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 問卷調查 • 焦點小組 • 與顧客面談等 • 制定有關顧客管理的員工培訓，確保員工瞭解及執行有關政策 • 根據安老業市場環境之變化及趨勢，制定相應的顧客宣傳途徑及手法 • 制定顧客服務表現指標，以作監察及檢討顧客管理政策成效 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠以顧客利益為先決考慮，以及尊重個人私隱 • 能夠持公平及客觀的標準，制定顧客管理政策
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"> • 能夠整合各方面有關顧客管理的資料，制定一套有效的及配合機構服務的顧客管理政策；及 • 能夠確保所制定的政策配合機構服務流程，以及符合機構顧客的需要。
備註	