

1. 名稱	處理投訴及了解情況
2. 編號	EMGAOM302A
3. 應用範圍	於石油氣分銷商門市內處理客戶的電話投訴或當面投訴，了解情況後記錄事件並作出相應解決方法。
4. 級別	3
5. 學分	3
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 處理投訴及了解情況的知識和原理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 指出使用氣體用具時的注意事項 ◆ 理解一般氣體用具的操作方法 ◆ 理解一般氣體燃料的安全要求 <p>6.2 處理投訴及了解情況的方法和程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 提出合適問題，了解客戶投訴原因及事件經過 ◆ 靜心聆聽客戶投訴，記錄詳情 ◆ 令客戶暫時平伏心情，避免過於激動 ◆ 掌握客戶心理 ◆ 作出即時決定，處理投訴的問題 ◆ 正確地匯報上司 ◆ 分析事件，判斷錯對
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 於石油氣分銷商門市內處理客戶的電話投訴或當面投訴，了解情況後記錄事件並作出相應解決方法。</p>
8. 備註	此能力單元持有者，應擁有 EMGADE101A【氣體燃料應用基本知識】能力。