

## 服裝業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「跟單和物料採購」職能範疇

名稱	審查客戶回饋
編號	108158L5
應用範圍	審查客戶回饋，並提出改進建議。此能力單元適用於相關從業員在一段時間內，審查所有客戶回饋，並提出改進建議。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1.相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 審視客戶回饋審查的用途</li> <li>● 認定客戶回饋審查的相關機構政策和程序</li> <li>● 認定反映客戶滿意度和業務表現的回饋</li> <li>● 應用專門的技巧，計劃和進行客戶回饋審查</li> </ul> <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 從不同來源，收集客戶回饋和回應 (如:客戶滿意度調查、非正式會議記錄)</li> <li>● 認定客戶回饋審查之用途和目的</li> <li>● 根據預期作用 (如:確定客戶滿意度、客戶的喜好、產品/服務的表現)，分析和分類客戶回饋</li> <li>● 向相關單位匯報和溝通分析結果</li> <li>● 諮詢有關單位，以便提出改進建議 (如:在客戶關係方面)</li> </ul> <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有系統地分析客戶回饋為有意義的結果，以反映業務表現或認定需改善的地方</li> <li>● 讓各部門的員工參與審查工作，以增加他們對客戶的瞭解並作出改進客戶關係的承諾</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 編制有關分析不同類型的客戶回饋之審查報告，反映業務表現和客戶滿意度，並建議改進措施。</li> </ul>
備註	