

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 | 跟進客戶回饋 |
| 編號 | 108162L3 |
| 應用範圍 | 跟進客戶對服裝業務提供的服裝產品和服務的回饋。此能力單元適用於相關從業員解讀客戶回饋，並作出合適反應。 |
| 級別 | 3 |
| 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"> ● 瞭解跟進客戶回饋的用途 ● 瞭解應對客戶回饋的選項及其對最終成效的影響 ● 使用一系列人際交往技能與客戶互動 ● 使用調查技能於客戶反饋相關的個案 <p>2.應用和過程</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認定需立即應對的客戶回饋 (如:負面回饋) ● 徵求詳細的客戶意見 ● 與相關單位合作，調查與客戶回饋有關的個案 ● 諮詢相關單位，以制定回應和行動計劃，以處理客戶回饋相關的事宜 ● 根據機構指引，與相關單位協調，應對行動計劃所推行的工作 ● 有關客戶回饋和跟進行動，保持良好記錄 <p>3.展示專業性</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按時應對客戶回饋 ● 確保應對客戶回饋時，符合機構政策/指引 |
| 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"> ● 推行行動計劃以跟進客戶回饋，並根據機構指引，作出合適回應。 |
| 備註 | |