

## 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	收集客戶回饋
編號	110227L3
應用範圍	計劃和收集客戶對服裝業務提供的服裝產品和服務之回饋。此能力單元適用於相關從業員制定和執行客戶回饋收集計劃，以確定他們的滿意程度。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>    能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解收集客戶回饋之目的</li> <li>● 瞭解收集客戶回饋是客戶調查的一部分</li> <li>● 說明收集客戶回饋的方法(包括正式和非正式)</li> <li>● 使用溝通技巧來收集回饋</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>    能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認定收集客戶回饋是客戶調查的一部分，並會依循客戶調查計劃和方式</li> <li>● 認定需收集的資料類型(如:客戶滿意度、購買行為)和其收集方法(如:電話調查、非正式會議)</li> <li>● 在需要時，根據回饋收集計劃，進行問卷調查，並遵守行政程序</li> <li>● 與相關人員合作，收集客戶回饋</li> <li>● 維持準確和最新的客戶聯絡詳情，並良好記錄他們的回饋於規定格式內</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>    能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用合適的提問和聆聽技巧，收集客戶的回饋</li> <li>● 於各種的溝通過程，與客戶保持親切的聯繫交流</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>● 制定客戶回饋收集計劃，並詳述範圍、回饋收集和記錄方法、時間框架。</li> <li>● 按規定格式準確地收集和記錄客戶回饋。</li> </ul>
備註	