

## 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	處理客戶的查詢
編號	110228L3
應用範圍	處理客戶對服裝產品和服務的查詢。此能力單元適用於相關從業員針對潛在客戶或現有客戶，就有關服裝業務所提供的產品和服務事宜，作出回應。
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 style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 說明不同類型的客戶查詢</li> <li>● 瞭解處理客戶查詢的相關機構政策或程序</li> <li>● 瞭解服裝產品和服務的資料來源</li> <li>● 瞭解服裝業務的產品和服務條款</li> <li>● 運用服裝術語，用來溝通和回應客戶的查詢</li> <li>● 使用一系列的溝通技巧，回應客戶的查詢</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>● 根據客戶的查詢性質，進行分類，並認定由誰處理或如何處理</li> <li>● 解讀客戶的查詢，並在需要時跟客戶澄清必要的細節</li> <li>● 取得相關資料並且回應查詢，或將查詢傳達給合適單位回應</li> <li>● 讓客戶知悉處理其查詢的進度</li> <li>● 就客戶的查詢，提供回饋或協調提出意見</li> <li>● 記錄客戶的查詢和回應</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>● 在處理客戶查詢時，展示隨和及樂於助人的態度</li> <li>● 專業和按時地回應查詢</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>● 處理客戶對服裝業務所提供的產品和服務之查詢。</li> </ul>
備註	