

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「洗衣服務」職能範疇

名稱	收集顧客回饋
編號	110336L2
應用範圍	收集顧客回饋，協助機構瞭解洗衣服務的表現。此能力單元適用於相關從業員收集顧客日常對洗衣服務的回饋，協助機構瞭解服務的表現。
級別	2
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: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客回饋對洗衣服務業務的價值 ● 概述洗衣服務主要的顧客回饋收集渠道和方法 (如: 熱線、問卷調查) ● 瞭解機構內收集顧客回饋的安排和指引 <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認定現行的顧客回饋收集渠道和方法 ● 運用合適的溝通技巧，收集顧客對洗衣服務的回饋 ● 根據既定的程序作出記錄，以便相關單位參考或跟進 (如: 新服務建議) ● 在需要時，整理所收集的顧客回饋，並向相關單位匯報 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 2em;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 展示親切誠懇的態度，獲取顧客回饋 ● 準確記錄顧客回饋，以備存檔
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"> ● 收集顧客日常對洗衣服務的回饋，協助機構瞭解服務的表現。
備註	