

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「通用能力」職能範疇

名稱	與客戶建立有效的溝通
編號	110386L4
應用範圍	與客戶建立有效的溝通，以促進達成服裝業務的目的。此能力單元適用於相關從業員制定方法和機制，促進與客戶的溝通和取得客戶的回饋。
級別	4
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"> ● 認定機構的客戶關係策略和客戶服務的品質標準 ● 解釋處理客戶溝通的既定程序 (如: 查詢、投訴) ● 使用合適的技巧，與不同服裝業務的客戶進行積極和坦率的溝通 <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 解讀既定的客戶關係策略，並應用合適的方式，與不同類型的客戶進行相互交流 (包括現有和潛在客戶) ● 選擇可取的溝通方式和渠道與客戶接觸 (如: 會議、電子通訊) ● 以語言或非語言溝通的過程中，與客戶建立互信關係 ● 制定取得客戶回饋的方法和機制，以改善與客戶的關係和日後的相互交流 ● 認定和處理潛在障礙，促使與客戶進行有效溝通 ● 將詳細客戶聯絡資料存檔，並維持資料更新 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 用禮貌和專業的方式與客戶溝通，以獲得他們的信任和傳達正面的機構形象 ● 應用有效的溝通技巧 (如: 跨文化)，與客戶建立開放和雙向的溝通 ● 根據機構政策，確保客戶資料保密和安全
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"> ● 與客戶建立有效的溝通，以促進達成服裝業務的目的。
備註	此能力單元通用於 跟單和物料採購 / 銷售和市場營銷 / 洗衣服務 等職能範疇。