

**服裝業 《能力標準說明》 能力單元**

「洗衣服務」職能範疇

名稱	建立和維繫顧客關係
編號	110329L3
應用範圍	建立和維繫洗衣服務顧客關係。此能力單元適用於相關從業員在與顧客的互動中，建立和維繫長久信任的關係，以提升業務表現。
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>    能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識良好顧客關係對洗衣服務業務的重要性</li> <li>● 瞭解機構的顧客關係方針和相關措施或指引 (如: 會員計劃)</li> <li>● 瞭解日常建立和維繫顧客關係的方法和技巧</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>    能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用合適的技巧認識顧客和建立關係，並瞭解顧客對洗衣服務的需求和喜好</li> <li>● 運用合適的方法和渠道保持與顧客的接觸，從而維繫顧客關係</li> <li>● 在需要時，記錄、更新或翻查顧客的資料</li> <li>● 根據機構的策劃，執行相關的顧客關係活動 (如: 邀請成為會員)</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>    能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 以積極和友善的態度，與各類顧客建立良好的關係</li> <li>● 小心保存顧客的個人資料</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>● 在與顧客的互動中，建立和維繫長久信任的關係，以提升業務表現。</li> </ul>
備註	改編自零售業《能力標準說明》(第一版) 能力單元(編號：105074L2)