

產品及服務生命週期之能力單元

1.名稱	督導客戶熱線服務
2.編號	ITCSPL308A
3.應用範圍	本能力單元應用於所有關於設立，運作和處理客戶熱線服務的工作和要求。熱線可說是維繫客戶關係的基本手法，亦同時是產品以至公司成敗與否的重要決定因素。
4.級別	3
5.學分	2
6.能力	<p><u>能力要求</u></p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 理解建立和維持有效和易於使用的客戶熱線服務屬基本需要 理解所有競爭者均有同樣服務，故表現差勁的熱線服務可以致命 理解熱線服務很可能是第一線接觸，因此對客戶（尤其是新客戶）建立良好印象來說至關重要 需察覺要建立和維持良好客戶熱線服務對人力資源有獨特要求，故軟性技巧培訓是必要的 需察覺有不同選擇來建立客戶熱線服務，包括外判部份工序 <p>6.2 督導客戶熱線服務</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 維持現有客戶熱線服務的良好質素，和經常牢記客戶服務屬第一優先 為此獨特服務尋求合適的，尤其是人力的資源，因有些客戶可能純依賴此和公司溝通 對相關產品／服務顯示恰當的認識，和依據既定升級途徑來處理更深入的技術和深層次客戶詢問 如部份熱線服務是外判的話，採取有效措施確保外判人員能達到如己方員工的表現 朝客戶滿意和資源投入之間最佳平衡努力工作，如決定是否使用自動回答系統 採取措施確保客戶熱線服務如預期般運作，如通話紀錄 定期與相關員工溝通以獲取有用資料來改善服務 定期與客戶溝通以獲取他們對進一步改善客戶熱線服務的意見 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> 經常在客戶，己方員工和公司利益之間維持恰當的平衡 經常全心全力工作以確保客戶熱線服務的成功運作 經常依據既定程序和指引來工作
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 維持一個滿意的客戶熱線服務（比較已建立的指標如每月投數數字）</p> <p>ii. 為熱線服務建立監控機制和能夠及時採取補救行動</p>
備註	