

## 客戶關係管理之能力單元

1.名稱	發展政策，程序，步驟和預防措施來處理不當客戶服務的復修
2.編號	ITCSCR513A
3.應用範圍	本能力單元應用在所有的考慮和安排，發展政策，程序，和預防措施來處理不當客戶服務引起的問題。主要的焦點在於消除所引起的不良影響，並將客戶關係復修至正常。
4.級別	5
5.學分	3
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"> <li>● 認識在對應客戶時出錯或弄錯是無可避免的，而此等不當服務可能對客戶關係有不良影響</li> <li>● 充分理解如果預先計劃和實施防範措施的話，不當客戶服務比率是可以減至最低的</li> <li>● 認識恰當和及時地處理不當客戶服務可減低損失，甚至造就機會強化客戶關係和銷售商機</li> <li>● 充分警覺必須規劃實質的政策和指引，供參與接觸客戶的員工來依從</li> <li>● 理解處理不當客戶服務的復修，是需要給予員工一定程度的彈性和自主性來完成</li> <li>● 需察覺客戶對不當服務復修程序的感受，是會受到競爭對手所採取類似程序的影響</li> </ul> <p>6.2 發展政策，程序，步驟和預防措施來處理不當客戶服務的復修</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在最早階段已建立一套清晰的預防措施，減低不當客戶服務的可能性，並確保所有參與的人員理解和遵從此等措施</li> <li>● 以小心和深思的方式詳述此等預防措施，以淺白的語言介紹，並將細項有邏輯地表列出來以方便理解</li> <li>● 發展一套清晰，實質和全面的政策及指引，處理不當客戶服務的復修，例如可給予客戶的補償水平</li> <li>● 訂立措施以確保所有參與人員充分理解和依從既定的不當服務復修指引</li> <li>● 經充分考慮後設計一套替代行動／措施，以便員工在處理不當客戶服務時可彈性地依從／採用</li> <li>● 建立恰當的升階渠道令員工可將特別或困難的不當服務個案提交高層管理，及時尋求進一步的指引或支援</li> <li>● 盡用所有機遇，將負面復修個案轉化為正面機會來強化客戶關係和銷售商機</li> <li>● 緊密監察競爭對手類似的不當服務復修行動，並評估需否改變／提升己方做法來吸引客戶</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 經常確保所有參與員工／外判商在處理不當客戶服務的復修工作時都盡了最大努力和忠誠</li> <li>● 經常將客戶的利益視為最優先</li> <li>● 經常以公正但又體諒的態度來處理相關的事宜</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>i. 成功推出一套可以減少不當客戶服務出現的防範措施</p>

	<ul style="list-style-type: none"><li>ii. 成功推出另一套政策／指引順滑處理實際出現了的不當客戶服務個案</li><li>iii. 在解決不當服務個案後，維持和強化對客戶的關係</li></ul>
備註	