

產品及服務生命週期之能力單元

| | |
|--------|--|
| 1.名稱 | 為客戶進行上門或現場的保養維修服務 |
| 2.編號 | ITCSPL204A |
| 3.應用範圍 | 本能力單元應用於所有關於實際執行客戶保養維修服務的安排，行動和程序。這些服務可能以上門或現場方式進行，視乎工作性質和客戶喜好。這是“挽留客戶”在施行階段的一個步驟。 |
| 4.級別 | 2 |
| 5.學分 | 3 |
| 6.能力 | <p>能力要求</p> <p>6.1 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> 理解要以提供預期之內水準的保養維修服務來賺取客戶終極滿意的重要性 理解滿意的產品保養維修服務重要成功因素包括良好的準備，理想的協調，熟練的工藝技巧等，而這些都是要預先規劃的 理解上門和現場的保養維修服務性質上有重大分別，而準備工夫也因而有異 理解成功的保養維修工作高度依賴僱員的知識，決策，技術／工藝等，而培訓乃保證此等特色的最佳途徑 需察覺保養維修服務的表現和客戶滿意有著極高相關性，進而對公司有門明顯的影響 <p>6. 為客戶進行上門或現場的保養維修服務</p> <p>能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> 以清晰和絕不含糊的手法訂立提供產品／服務保養維修服務的程序，前線技術員／修理工人和支援人員等均需依從 清楚界定要上門或現場進行保養維修工作的類型／種類，並預先建立有疑問或特別要求出現時的升階途徑 清楚向客戶解釋上門保養維修服務的程序和細節，如所需時間，收費方案，保養期，乃至到保養站的交通安排 清楚向客戶解釋現場保養維修服務的程序和細節，如保證的回應時間，收費方案，及維修合約不包括情況下的額外收費等 訂立有效的監控和報告系統來紀錄所有關於上門或現場的保養維修服務事件／結果 安排定期和突發的檢討來檢查低於標準或異於正常的表現（如修理工人遲到） 提出對保養維修服務合情理的提升和更改，以牢固挽留長期客戶和改善產品型像 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> 經常確保所有相關人員盡最大努力來完成提供產品／服務保養維修服務 經常在客戶，僱員和公司利益之間維持恰當的平衡 |
| 7.評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 成功為客戶安排提供上門或現場的保養維修服務 確保長期客戶對保養維修服務一定程度上的滿意 成功在長時間內保留大部份客戶 |
| 備註 | |