

## 進出口業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售和採購」職能範疇

名稱	提供客戶服務
編號	105198L3
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責向客戶提供服務及監控客戶滿意度的從業員。
級別	3
學分	2 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具備並能應用客戶服務技巧的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 描述客戶服務的主要元素，例如：守時、外觀、禮貌、質量、效率及解決問題</li> <li>• 描述有效客戶服務原則，即反應靈敏、可靠並相互尊重</li> <li>• 研究改善客戶服務的主要利益，即保留客戶、關連銷售及介紹新客戶</li> <li>• 使用適當方法評估客戶的滿意度</li> </ul> </li> <li>2.1. 處理客戶查詢 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 使用適當的客戶服務技巧，處理客戶查詢</li> <li>• 辨認客戶需要或所關注的事項</li> <li>• 按照工作程序記錄並報告客戶查詢</li> </ul> </li> <li>2.2. 接受客戶反饋 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 接受客戶反饋</li> <li>• 記錄並更新客戶要求</li> <li>• 管理客戶查詢的紀錄，並監控客戶的滿意度</li> </ul> </li> <li>2.3. 監控客戶滿意度 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定關鍵績效指標</li> <li>• 收集資料並評估客戶滿意度</li> </ul> </li> <li>3. 提供服務，滿足客戶要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集相關資料，例如：客戶反饋，及客戶要求紀錄</li> <li>• 認清及評估客戶要求</li> <li>• 提供優質服務，滿足客戶要求</li> </ul> </li> </ol>
評核指引	<p>本能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠與進出口業的客戶打交道</li> <li>• 能夠監控進出口業的客戶滿意度</li> <li>• 能夠分析進出口業的客戶要求</li> </ul>
備註	