

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	管理客戶服務
編號	105250L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責建立並執行客戶服務程序的從業員。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備客戶服務管理知識 <ul style="list-style-type: none"> • 應用客戶服務管理原則界定客戶服務程序 • 使用適當方法 (例如：紀律、服務和道德的最佳實踐) 執行及檢討客戶服務程序 2.1. 界定公司原則 <ul style="list-style-type: none"> • 向公司的持分者徵詢意見，界定公司目標 • 界定公司的客戶服務原則 2.2. 界定職務和責任 <ul style="list-style-type: none"> • 決定服務範圍 • 界定員工執行客戶服務的職務和責任 2.3. 界定程序 <ul style="list-style-type: none"> • 建立客戶服務標準 • 給員工編制服務客戶及解決日常問題的指引 • 為員工界定提供一致及優質服務的程序，以達所預定的客戶服務表現標準 2.4. 執行情序 <ul style="list-style-type: none"> • 執行情序時向相關人士諮詢意見，作出決定。 • 確保遵守程序，以便能為客戶提供一致的服務 • 執行解決日常問題的程序，並回覆查詢 • 監控實現優質客戶服務的進程 3. 檢討及微調客戶服務程序 <ul style="list-style-type: none"> • 為能達到客戶服務的表現標準，辨認能克服困難的辦法 • 與相關各方共同檢討作出具建設性意見，改善客戶服務 • 作出調整，改善程序 • 提供建議，改善產品/服務質量
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"> • 能夠界定進出口業負責從事客戶服務員工的職務和責任 • 能夠界定、執行並檢討進出口業的客戶服務程序
備註	