

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	處理對產品和服務質量的投訴
編號	105251L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職的從業員，職責為處理客戶對產品質量的投訴，並採取行動保留客戶。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備客戶服務技巧的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 採取適當的客戶服務技巧，處理顧客投訴 • 應用適當手法評估客戶反饋及客戶行為 2.1. 處理客戶對產品質量的投訴 <ul style="list-style-type: none"> • 將客戶投訴分類，並將個案轉交予相關人士跟進 • 調查客戶對產品或服務質量的投訴 • 採取適當行動解決顧客投訴 2.2. 分析客戶投訴及反饋 <ul style="list-style-type: none"> • 分析由員工所轉介，有關客戶對產品或服務質量的投訴個案 • 辨認客戶投訴的原因，並解決問題 • 採用適當技術分析客戶滿意度 • 記錄客戶投訴及客戶滿意度，進一步改善客戶服務 • 使用工具如作預測模型、計算客戶交易，評估風險或商機 3. 採取預防措施，提高服務質量 <ul style="list-style-type: none"> • 通過經常調查客戶的消費、所使用的服務或服務表現，評估客戶的具體行為 • 確認無聲流失客戶，即客戶緩慢但穩定地減少購買產品 • 採取主動保留客戶
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"> • 能夠處理進出口業客戶對產品質量的投訴 • 能夠分析客戶投訴 • 能夠採取預防措施保留客戶
備註	