

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 | 檢討客戶服務質量 |
| 編號 | 105252L4 |
| 應用範圍 | 本能力單元適用於在進出口業任職，負責監控及檢討客戶服務質量的從業員。 |
| 級別 | 4 |
| 學分 | 5 (僅供參考) |
| 能力 | <p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 具備客戶服務管理的知識<ul style="list-style-type: none">• 應用客戶服務管理原則 (例如：增值服務、客戶滿意度、量度客戶服務績效檢討客戶服務質量)• 評估進出口業各自的規則或行為守則，例如：紀律規則及服務道德2.1. 制定量度表現的關鍵績效指標<ul style="list-style-type: none">• 制定關鍵績效指標，從服務質量、客戶服務流程及程序的角度監控客戶服務表現• 建立適當機制，分析相關資料及量度客戶服務表現2.2. 收集績效指標的數據<ul style="list-style-type: none">• 辨認評估客戶服務質量所需的數據• 收集計算關鍵績效指標的數據• 彙報客戶服務表現2.3. 評估客戶服務的表現<ul style="list-style-type: none">• 評估客戶服務的表現• 比較進出口業競爭對手的服務水平及績效3. 為能持續改善，檢討關鍵績效指標<ul style="list-style-type: none">• 檢討關鍵績效指標，並作出調整，進一步改善顧客服務質量• 檢討個別員工的表現，並給員工建議獎勵或處罰 |
| 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">• 能夠制定關鍵績效指標，量度進出口業的表現• 能夠收集數據，評估客戶服務的表現• 能夠進一步改善關鍵績效指標 |
| 備註 | |