

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

「數碼營銷」職能範疇

名稱	管理網上客戶投訴
編號	110958L3
應用範圍	本能力單元適用於進出口行業負責數碼營銷，並需處理客戶投訴的從業員。
級別	3
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備客戶關係管理概念</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解企業應對客戶關係的基本原則 • 瞭解處理投訴的基本守則 • 瞭解處理投訴的各種技巧 • 瞭解企業對處理投訴的政策 <p>2. 處理客戶投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> • 整理投訴內容 • 按企業既定的政策處理及跟進投訴，並提供解決方案 • 記錄及保存投訴內容 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 應用溝通技巧，維繫與客戶的關係 • 在處理客戶投訴時，平衡企業及客戶間的利益
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠運用處理投訴的原則和基本方法 • 能夠按企業既定的政策處理及跟進投訴
備註	此能力單元參照零售業能力單元107183L3