

## 珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售」職能範疇

名稱	初步處理顧客投訴
編號	108822L2
應用範圍	此能力單元適用於珠寶業內負責顧客服務相關工作的從業員。這能力的應用需具判斷和應變能力。能夠運用處理顧客一般投訴的技巧及步驟，根據機構的既定程序和準則，從業員在指導下，有效地處理顧客一般投訴，並進行適當跟進，確保顧客滿意。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 明白機構有關處理顧客投訴的程序</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白機構對處理顧客投訴的既定指引及程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 瞭解優質顧客服務</li> <li>○ 瞭解投訴的性質及起因</li> <li>○ 機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限</li> <li>○ 機構所訂有關調解投訴的程序</li> <li>○ 有關轉介投訴個案的程序</li> <li>○ 有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序</li> </ul> </li> <li>• 瞭解機構的珠寶首飾產品和服務</li> <li>• 瞭解零售業相關的條例，例如：顧客的權利、消費者權益等</li> <li>• 具備良好的人際關係和溝通技巧</li> <li>• 瞭解工作崗位的職權和責任</li> </ul> <p>2. 初步處理顧客一般投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能按照機構的既定程序確定、審查及核實投訴的性質和起因，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 與服務或產品有關</li> <li>○ 事件或情況發生的時間</li> <li>○ 事件或情況發生的地點</li> <li>○ 當時所接觸的員工</li> <li>○ 事件或情況的其他細節</li> </ul> </li> <li>• 能根據機構的政策、指引、守則、程序和其他相關考慮因素，適當地處理投訴</li> <li>• 如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解</li> <li>• 能把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案</li> <li>• 提供合適的解決方法，例如：補償致歉等</li> <li>• 確保顧客滿意，如跟進調查的進展和結果</li> <li>• 根據紀錄投訴，如有需要，適當地執行改善計劃及定期檢討以避免同類事件再次發生</li> </ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 必須保持禮貌、理性、同理心及具有細心聆聽的技巧。</li> <li>• 運用人際溝通技巧，維持和建立優質的顧客服務關係。</li> <li>• 必須兼顧機構及顧客的利益於處理顧客投訴時，並在兩者之間取得平衡。</li> </ul>

## 珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能清楚明白處理顧客投訴的技巧及步驟；及</li><li>• 根據機構既定處理顧客投訴的指引，從業員在指導下，有效地初步處理顧客一般投訴。</li></ul>
備註	