

珠寶業 《 能力標準說明 》 能力單元

「銷售」職能範疇

名稱	執行顧客服務管理
編號	108835L4
應用範圍	此能力單元適用於珠寶首飾零售店鋪內負責顧客服務管理的人員。這能力的應用涉及規劃、分析及判斷力。這能力的應用於能夠按照機構既定的顧客服務計劃，有效地執行顧客服務管理，提供優質顧客服務，以提升機構的形象及零售業務。
級別	4
學分	9
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解珠寶業顧客服務的特性</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客服務的特性，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 直接服務(面對面接觸) <ul style="list-style-type: none"> ▪ 接待 ▪ 應付顧客詢問 ▪ 銷售過程 ○ 間接服務 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 影響顧客對服務的整體印象 ▪ 店鋪環境/地點 ▪ 貨品質素/價錢 ● 瞭解珠寶業服務管理 <ul style="list-style-type: none"> ○ 顧客期望 ○ 顧客增值服務 ○ 顧客服務文化 ○ 顧客滿意度 ● 瞭解服務循環系統，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 顧客滿意 → 高營業額 → 高利潤 → 員工收益多員 → 員工滿意 → 員工服務更佳 ● 瞭解優良服務六大要素，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 能力(工作效率和速度) ○ 知識(能回答和幫助顧客解決難題) ○ 自重(對工作的熱誠和投入) ○ 形象(讓顧客感覺你的服務態度) ○ 禮貌(微笑及用心去聆聽/接待顧客) ○ 盡多一點力(超越顧客的期望) ● 瞭解珠寶業界有關顧客服務人員須遵守的規則，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 紀律及服務守則 ○ 服務道德概念 <p>2. 執行顧客服務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照機構顧客服務的標準和要求，執行一般顧客服務管理，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 制定服務範圍、內容及標準 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 訂定一套為售貨員而設的指引

珠寶業 《 能力標準說明 》 能力單元

「銷售」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 訂定服務內容、配套、質素顧客服務推廣策略 ▪ 向顧客提供符合標準及一致性的服務 ▪ 確保員工明白機構要求，增加工作滿足感 ○ 執行服務管理計劃 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 服務管理操作 ▪ 服務流程組合 ▪ 顧客服務推廣及溝通組合策略 ▪ 分析及處理顧客投訴個案 ▪ 電子及網絡服務策略 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 網頁資料庫 ▪ 電子顧客服務 ▪ 顧客檔案及信息管理 ▪ 管理員工的服務態度 ○ 建立成功的團隊，包括： <ul style="list-style-type: none"> ▪ 組織員工成為隊員 ▪ 恰當地分配隊員到不同工作崗位 ▪ 有效發揮員工所長 ▪ 建立團隊默契和通力合作 ○ 根據機構評估準則，進行定期檢討、糾正及改善顧客服務管理 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係 • 執行顧客服務管理策略時確保兼顧機構及顧客的利益
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"> • 能夠按所屬機構指引，有效執行顧客服務管理，例如：訂定一套服務標準，建立成功的團隊等；及 • 能夠為顧客提供優質的服務，以便提升公司的形象及增加零售業務。
備註	