

珠寶業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	初步處理顧客投訴
2. 編號	JLZZSA205A
3. 應用範圍	於珠寶首飾零售店鋪或相關的工作地點，能夠明白處理顧客一般投訴的技巧及步驟。根據機構的既定程序，在指導下，有效地處理顧客一般投訴。
4. 級別	2
5. 學分	3
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 明白機構有關處理顧客投訴的程序</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白機構對處理顧客投訴的既定指引及守則，包括：<ul style="list-style-type: none">• 瞭解投訴的性質及起因• 機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限• 機構所訂有關調解投訴的程序• 機構所訂有關把投訴個案轉交適當人士進行調解的程序• 機構所訂有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序 <p>6.2 初步處理顧客一般投訴</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 能按照機構的既定程序，並根據事件，處理顧客的投訴◆ 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">• 與服務或產品有關• 事件或情況發生的時間• 事件或情況發生的地點

	<ul style="list-style-type: none"> • 當時所接觸的員工 • 事件或情況的其他細節 ◆ 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 ◆ 如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解 ◆ 能把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能清楚明白處理顧客投訴的技巧及步驟。根據機構既定處理顧客投訴的指引，在指導下，有效地初步處理顧客一般投訴。</p>
8. 備註	此能力單元適用於一般珠寶業從業員。