

珠寶業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	執行顧客服務管理
2. 編號	JLZZSA404A
3. 應用範圍	於珠寶首飾零售店鋪，能夠有效地執行顧客服務管理，以符合顧客要求及增加業務，並藉此提升公司的形象。
4. 級別	4
5. 學分	9
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識顧客服務</p> <ul style="list-style-type: none">◆ 明白顧客服務，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▸ 店舖環境/地點▸ 貨品質素/價錢◆ 明白服務循環系統，包括：<ul style="list-style-type: none">• 顧客滿意 → 高營業額 → 高利潤 → 員工收益多 → 員工滿意 → 員工服務更佳• 盤點程序◆ 明白優良服務六大要素，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）

	<ul style="list-style-type: none"> • 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) <p>6.2 執行顧客服務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 執行顧客服務管理，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 管理員工的服務態度 • 管理顧客的購物經驗 ◆ 制定服務標準，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 訂定一套為售貨員而設的指引 • 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 ◆ 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 ◆ 進行定期檢討、糾正及改善顧客服務
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠有效執行顧客服務管理，例如：制定一套服務標準，建立成功的團隊等；及</p> <p>(ii) 能夠為顧客提供優質的服務，以便提升公司的形象和增加業務。</p>
8. 備註	<p>此能力單元適用於一般珠寶首飾零售店鋪店長、店務經理、負責管理存貨人士。</p>