

## 物流業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「 營銷、市場推廣及客戶服務 」 職能範疇

名稱	處理及檢討客戶對服務質量的意見及投訴
編號	LOCUSM312B
應用範圍	此能力單元適用於所有海運、空運及速遞經營者。具此能力者，能瞭解客戶對服務質量的意見及投訴，並能適當地加以處理。
級別	3
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解客戶投訴處理的要點</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶意見對公司發展的重要性</li> <li>● 不同客戶與公司的關係</li> <li>● 客戶對服務質量的要求</li> <li>● 競爭者，包括：所提供的服務、其優劣之處、收費及新的動向等</li> <li>● 認識處理客戶投訴的要點，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 公司的既定程序與守則</li> <li>● 公司的運作模式</li> <li>● 客戶的背景及行為</li> <li>● 溝通及回應的方法</li> <li>● 個案的調查及跟進</li> <li>● 客戶關係的重建、維持及強化技巧</li> <li>● 事件的檢討</li> <li>● 認識公司，包括：業務運作、部門之間的合作及所提供服務的優劣之處等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 處理客戶的投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據公司的既定程序與守則，即時處理及回應一般客戶投訴</li> <li>● 根據公司的既定程序與守則，對特別的投訴個案作出即時回應，並進行調查及跟進</li> <li>● 能夠運用不同的溝通及回應方法，重建、維持以至強化公司與客戶之間的關係</li> <li>● 在指導下，對投訴個案作出檢討，並提出適當的改善方案</li> </ul>
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"> <li>● 能夠根據既定程序與守則，妥善地處理、調查及回應客戶投訴，重建、維持以至強化公司與客戶之間的關係</li> <li>● 能夠在指導下，對投訴個案作出檢討，並提出適當的改善方案</li> </ul>
備註	