

**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	管理客戶服務中心
編號	LOCUSM402B
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，能應用客戶服務管理知識，管理客戶服務中心，對員工作出清晰指導，有效地執行客戶服務管理。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握客戶服務中心的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 客戶服務中心與公司主要業務的關係</li> <li>● 物流業實際的運作，掌握營銷的環境</li> <li>● 利用市場策略影響消費者行為的方法</li> <li>● 物流業客戶對客戶服務中心所要求的服務，包括：接待、查詢、處理投訴及業務推廣等，並瞭解不同客戶對服務質素的要求</li> <li>● 影響客戶對服務整體印象的因素，包括：接待處環境、接待處地點、接待員的溝通技巧、處理問題所需的時間及提供解決問題的方法</li> <li>● 與客戶服務中心運作相關的法例</li> <li>● 建立關鍵績效指標，以衡量客戶服務中心的效率和有效性</li> <li>● 審查績效並通過內部和外部各方加強合規性</li> <li>● 管理客戶服務中心的技巧</li> </ul> <p>2. 制定管理客戶服務中心</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 明確界定公司服務的宗旨和目標，並制定服務的運作形式</li> <li>● 運用有效的方法，評估和滿足服務使用者的需要</li> <li>● 清楚界定職員及有關管理人員的職務及責任</li> <li>● 明確界定管理及控制服務質素水平所需的程序和指引</li> <li>● 聯絡相關部門，為客戶服務中心實施有效的人力資源政策</li> <li>● 制定措施使員工遵守相關的法律條例</li> <li>● 制定評估及收集意見政策，以檢討服務表現</li> <li>● 根據內部和外部要求和測量系統實施關鍵績效指標</li> <li>● 實施具有不同級別員工要求的測量系統</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>● 能制定客戶服務中心的政策及員工服務指引，使客戶服務中心有效地運作</li> <li>● 能夠建立關鍵績效指標和測量系統，以維護和提高客戶服務中心的績效</li> </ul>
備註	