

印刷及出版業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	認識基本顧客服務
2. 編號	PPPRCR202A
3. 級別	2
4. 學分	6
5. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>5.1 認識基本的客戶服務原則</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 認識『以客為本』的商業原則 ◆ 明白客戶服務的重要性 <p>5.2 提供基本的顧客服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據公司既定的顧客服務指引，提供基本的顧客服務
6. 應用範圍	於印刷企業各部門，根據公司既定的顧客服務指引，提供基本的顧客服務等工作。
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠根據公司既定的顧客服務指引，提供基本的顧客服務。</p>
8. 備註	此能力單元適用於一般印刷業從業員。