

印刷及出版業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	掌握顧客服務之技巧
2. 編號	PPPRCR402A
3. 級別	4
4. 學分	6
5. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>5.1 運用適當的客戶服務態度及技巧去面對的印刷品買家</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握『以客為本』的客戶服務態度及技巧 ◆ 能夠靈活運用有效的售後服務及處理投訴技巧去面對的印刷品買家的要求 ◆ 協助上司制訂部門內的客戶服務守則，指引及標準
6. 能力應用範圍	於印刷營業部及客戶服務部，為客戶提供售後服務的工作，並協助上司制訂部門內的客戶服務守則、指引及標準等工作。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠協助制訂及靈活運用客戶服務守則，指引及標準。
8. 備註	此能力單元之學分值假設學員已擁有顧客服務的知識。