

## 印刷及出版業 《能力標準說明》 能力單元

### 「電子商貿」職能範疇

名稱	瞭解印刷業的電子商貿的客戶服務
編號	106297L4
應用範圍	在印刷出版行業，透過網絡推行電子商貿時，能夠協助受僱企業建立及維護一個有效的客戶服務守則，建立良好的營銷形象，從而吸引新的客戶和保留現有客戶，為企業提升營業額及盈利創造有利條件。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解主要的電子商貿客戶服務項目 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解客戶服務系統的建立及維護</li> <li>● 瞭解客戶對網上購物的要求及習慣</li> <li>● 瞭解如何建立有效與客戶溝通的渠道，例如：電話熱線，網上熱線、社交網站等</li> <li>● 瞭解制訂客戶服務守則的要點，例如：不同職級員工的權限，處理投訴的方法等</li> <li>● 掌握培訓客戶服務部員工提供優質服務的訓練方法</li> </ul> </li> <li>2. 根據以上的知識，能夠協助受僱企業建立及維護有效的客戶服務系統，提供良好的電子商貿客戶服務</li> <li>3. 能夠按照企業的營運政策，協助客戶服務部門留意客戶需求及市場變化，並定期檢討服務水平，保持恆常的優質水準</li> </ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解客戶對網上購物的要求及習慣</li> <li>● 瞭解建立有效與客戶溝通渠道的方法</li> <li>● 能夠協助制訂客戶服務守則</li> <li>● 掌握培訓客戶服務部員工提供優質服務的訓練方法</li> </ul>
備註	此能力單元之學分值假設學員已擁有客戶服務的基本知識