

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	處理顧客投訴
編號	105079L3
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責顧客服務相關工作的員工。這能力的應用需具判斷能力。能夠按照機構程序和準則，有效地處理顧客投訴，並加以跟進，確保顧客滿意。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 處理顧客投訴相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構既定處理顧客投訴的指引和程序 <ul style="list-style-type: none"> • 優質顧客服務 • 處理高要求顧客的指引 • 獲機構授權調解顧客投訴的人員及其權限 • 有關轉介投訴個案的程序 • 有關調解投訴的程序 • 瞭解機構的產品和服務 • 瞭解零售相關的條例，例如：顧客的權利、消費者權益等 • 具備良好的人際關係和溝通技巧 • 瞭解工作崗位的職權和責任 • 掌握良好的溝通和聆聽技巧 <p>2. 處理顧客投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解顧客投訴的細節和原因，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 與服務或產品有關 • 事件發生的時間 • 事件發生的地點 • 當時所涉及的員工 • 事件的其他細節 • 根據機構處理投訴的指引，採取解決問題的適當措施 <ul style="list-style-type: none"> • 將個案轉介給合適的人處理 • 提供合適的解決方法，如：補償、致歉等 • 通知顧客調查的進展和結果，並確保顧客滿意 • 記錄投訴並有改善行動計劃，定期檢討以避免同類事件再次發生 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 必須保持禮貌、理性、同理心及具有細心聆聽的技巧 • 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係 • 在處理顧客投訴時，要兼顧機構及顧客的利益，並在兩者之間取得平衡
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠掌握投訴個案的細節和原因；</p> <p>能夠為顧客提供適當的解決方法，並加以跟進，確保顧客滿意；及</p> <p>能夠記錄投訴，避免同類事件再次發生。</p>
備註	