

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	檢討顧客服務計劃
編號	105082L4
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的員工。這能力的應用需具備判斷及分析能力，能根據機構策略和目標，有效地評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展機構業務及提升機構形象。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 顧客服務相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的業務策略和目標 • 瞭解機構的顧客服務計劃及服務指標 • 瞭解訂定顧客服務指標之方式，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 服務指標量化 (例如：統計所接獲投訴 / 意見的數量) • 顧客質素之標準 • 顧客瞭解的程度 • 服務期望 • 顧客服務之標準質素與服務期望之差異 • 改進服務質素之成效 • 服務優勢等 <p>2. 檢討顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 評估顧客服務計劃，包括：原則、範圍、方法、步驟、流程、保密性及限制等 • 訂立及量化顧客服務績效指標，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 按營業額 • 顧客到訪次數 • 按利潤回報 • 按投訴個案數目 • 新增顧客及流失顧客比例等 • 訂立顧客服務計劃的評估方案 <ul style="list-style-type: none"> • 評估範圍 • 評估方法 • 評估步驟 • 跟進及改善服務管理 • 檢討顧客服務計劃 • 制定改善服務計劃的報告 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構的策略及目標，檢討顧客服務計劃 • 具備專業態度，並確保顧客滿意機構的服務
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能根據公司的目標，評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務及發展機構業務；及能訂立顧客服務評估方案。
備註	