

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「銷售及市場推廣」職能範疇

名稱	制定售後服務方案
編號	105064L5
應用範圍	此能力單元適用於在零售行業內的管理階層員工。這能力的應用涉及批判性的分析、評估及判斷能力。能夠配合機構的顧客服務及銷售策略，制定一套合適的售後服務方案，從而協助零售業務的發展。
級別	5
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 售後服務相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構顧客服務及銷售策略</li> <li>• 瞭解顧客對貨品的要求及購買力</li> <li>• 瞭解機構貨品的特性，提供的售後服務</li> <li>• 明白售後服務是機構對消費者負責的一項重要措施，也是增強產品競爭能力的一個辦法</li> <li>• 瞭解售後服務的內涵，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 代為消費者安裝、調試產品</li> <li>• 根據消費者要求，進行有關使用等方面的技術指導</li> <li>• 保證維修零配件的供應</li> <li>• 負責維修服務</li> <li>• 對產品實行「三包」，即包修、包換、包退</li> <li>• 解答消費者的諮詢</li> </ul> </li> <li>• 瞭解競爭對手提供的售後服務內容</li> </ul> <p>2. 制定售後服務方案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 配合機構的顧客服務及銷售策略，制定一套合適的售後服務方案</li> <li>• 根據下列因素做出決定，令所制定的售後服務網能適用於境內外地區 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 地區經濟及銷售能力</li> <li>• 地區政府政策</li> <li>• 社會文化背景</li> <li>• 機構財政能力</li> <li>• 機構營運策略</li> <li>• 機構的品牌形象</li> <li>• 機構的市場策略等</li> </ul> </li> <li>• 制定售後服務質素的標準，為顧客提供優質的售後服務</li> <li>• 制定售後服務的評估原則，以評估售後服務人員的服務水準</li> <li>• 向顧客清楚解釋機構所提供的售後服務</li> <li>• 收集消費者對產品質量的意見，並加以改善</li> <li>• 定期檢討售後服務方案（如比較競爭對手的服務質素），並向上級提出改善的建議</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保所制定的售後服務方案符合相關地區政府的法例</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠配合機構的顧客服務及銷售策略，制定一套合適的售後服務方案；及</p> <p>能夠檢討售後服務方案，並提供改善建議，以加強售後服務網絡，提高售後服務質素。</p>
備註	