

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	執行優質顧客服務計劃
編號	105076L3
應用範圍	此能力單元適用於零售行業提供顧客服務相關工作人員。這能力的應用涉及判斷及分析能力。能夠按照機構既定顧客服務計劃、程序及標準，執行顧客服務管理、提供優質服務，以滿足顧客的需求及發展機構的零售業務。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 優質顧客服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 熟識機構產品的特性及功能 • 瞭解機構顧客服務計劃 • 明白優質顧客服務的定義，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 優質服務與服務的分別 • 優質服務的形式 <ul style="list-style-type: none"> • 顧客認知 • 顧客期望 • 標準服務與真實服務之間差異等 • 零售行業顧客服務的特性瞭解管理零售行業服務之元素，如： <ul style="list-style-type: none"> • 顧客增值服務 • 顧客服務文化 • 顧客滿意度等 • 瞭解零售業界服務人員必須遵守的規則及具備的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 紀律及服務守則 • 良好的溝通技巧 • 良好的個人形象 • 瞭解顧客的心理 <p>2. 執行優質顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構顧客服務的標準，為顧客提供優質服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 掌握影響顧客選擇產品或服務的各種因素 • 耐心聆聽顧客的查詢／意見 • 辨識顧客的真正需要，妥善處理顧客的問題 • 分析顧客意見或投訴 • 進行零售地點之日常顧客服務管理 • 服務質素記錄管理 • 顧客檔案及信息管理 • 顧客服務管理電子化，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 網頁資料庫 • 顧客資料保密數據庫等 • 因應市場環境的改變，檢討機構的優質服務準則及所提供的顧客服務的質素，提供改善的建議 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在處理顧客個人資料時尊重個人私隱，未獲授權前絕不向第三者透露、轉移或轉售任何顧客資料 • 在執行顧客服務計劃時，必須兼顧機構及顧客的利益 • 以誠懇態度及良好人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能按機構既定的指引，執行顧客服務管理；及</p> <p>能提供優質的顧客服務，令顧客對機構的產品／服務留下良好的印象，以鞏固及發展機構的業務。</p>
備註	