

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度
編號	105080L4
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責產品的營銷或顧客服務相關的員工。這能力的應用涉及一些分析和判斷能力。能遵循機構指引，確保顧客滿意機構所提供的產品／服務，並通過定期檢討產品服務，以維繫顧客的滿意度。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解影響顧客滿意度的因素</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解顧客關係和顧客服務的重要性 • 掌握機構的顧客服務程序和政策 • 瞭解機構或商店所供應的產品／服務 • 瞭解影響顧客滿意度的因素： <ul style="list-style-type: none"> • 產品／服務的特點 • 產品／服務的價格 • 質量穩定性 • 包裝美觀及安全性 • 產品多樣化 • 掌握顧客調查和分析的技術 <p>2. 檢討產品及服務以維繫顧客滿意度的穩定性</p> <ul style="list-style-type: none"> • 進行市場調查，分析顧客的需求和對產品／服務的滿意水平，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 定期進行尊貴顧客調查 • 在零售店鋪定期進行焦點小組 / 一般顧客的調查 • 在機構、分店及各服務點全方位進行調查 • 掌握產品／服務的表現數據 • 與競爭對手比較表現及分析市場的銷售策略 • 根據市場調查報告，制定提升產品／服務的計劃，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 市場營銷和推廣策略 • 形象革新 • 重新包裝 • 價格調整 • 放置產品於最適合的商店或貨架 • 增加存貨 • 進行內部員工的培訓 • 與有關各部門協調，推行改善計劃 • 監控產品／服務的表現和滿意度，對於經常表現欠佳的產品／服務，考慮終止售賣或提供 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 檢討產品／服務時，維護機構的利益 • 以專業態度，在檢討產品或服務時，不可作出欺騙或舞弊行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠運用市場調查資料，檢討顧客對機構的產品／服務水平，以維繫顧客對機構的滿意度。
備註	