

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客滿意質素保證
編號	105084L5
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。應用技能涉及批判性分析，評估和決策能力，能夠制定機構的顧客服務質量保證機制，確保顧客接受最優質的顧客服務，促進機構的良好形象。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 優質顧客服務管理相關知識</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策略 • 瞭解服務質素管理，例如：優質服務標準 • 瞭解影響服務質素的因素 <ul style="list-style-type: none"> • 顧客滿意度 • 顧客忠誠度 • 全面品質管理的文化 • 瞭解顧客服務的表現指標，如： <ul style="list-style-type: none"> • 量化服務指標 • 顧客對服務質素之標準 • 顧客瞭解的程度 • 服務的期望 • 服務標準和服務期望之間的偏差 • 承諾的服務水平 <p>2. 制定顧客滿意質素保證</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用調查統計資料，瞭解顧客對有關機構服務的滿意度 • 分析實際的服務質素與機構承諾的服務質素之間的差距 • 制定機構的優質服務標準，如： <ul style="list-style-type: none"> • 員工的服務水平承諾 • 退貨承諾等 • 制定信息披露計劃，以改善服務，並在機構內建立優質質素保證的文化 • 制定質素監控，監測服務水平的標準 • 制定對顧客質素保證的培訓計劃，令不同職級的員工均能獲得培訓機會 • 制定服務質量審查和改進程序，檢討服務水平，並作出改善 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在制定顧客滿意質素保證時，能兼顧顧客和機構的利益
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據調查資料，找出機構服務質素的不足之處；及 能夠制定符合顧客期望和機構業務發展的服務質素保證機制。
備註	