

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客服務計劃
編號	105085L5
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責制定政策的員工。這能力的執行涉及規劃、設計及技術性工作，能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高機構的形象及發展機構的零售業務。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 顧客服務計劃的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解零售行業高質素的顧客服務準則及要求 • 瞭解所屬零售機構的優勢及面對的挑戰 • 瞭解機構服務的政策及未來發展方向 • 瞭解零售行業市場環境之變化趨勢 • 瞭解政府政策及措施對零售行業及制定顧客服務計劃的影響，例如：內地「自由行」政策 • 瞭解競爭對手在顧客服務方面相類似的措施 <p>2. 制定顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定零售行業顧客服務計劃，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 制定服務作業系統 <ul style="list-style-type: none"> • 系統藍圖及架構組織 • 關鍵服務人員計劃 • 制定機構日常運作計劃 <ul style="list-style-type: none"> • 顧客服務守則及員工紀律 • 零售服務設計流程、步驟等 • 服務環境管理，如零售店鋪的衛生、光線及舒適程度等 • 為機構的顧客服務定位，確立目標顧客群組 • 制定機構電子顧客服務計劃 <ul style="list-style-type: none"> • 機構零售網頁資料庫 • 處理電子查詢程序等 • 確立顧客服務的評估機制，例如：員工賞罰機制 • 掌握市場變化，適當地調整顧客服務計劃 • 掌握競爭對手在顧客服務方面的轉變，隨時調整顧客服務計劃 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在考慮制定顧客服務計劃時，必須保障機構及顧客的整體利益 • 確保所制定的服務計劃，符合相關法例要求，如：《個人資料(私隱)條例》
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，以鞏固及發展機構的零售業務；及能夠掌握零售行業市場變化，適時調整顧客服務計劃，加強競爭優勢。
備註	