

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	建立與顧客關係
編號	107126L2
應用範圍	按照企業程序和標準，能夠與顧客建立關係，瞭解顧客的採購需求，提供適當的信息協助顧客選擇合適的產品，並引進企業的新產品和服務給顧客。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立顧客關係的知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解良好的顧客關係的重要性 ● 掌握企業有關顧客服務的政策和程序 ● 瞭解保存顧客資料庫的法例要求 ● 掌握建立顧客關係的技巧，如： <ul style="list-style-type: none"> ● 良好的溝通能力 ● 良好的個人形象 ● 瞭解顧客的心理 ● 能夠處理困難的顧客 2. 建立與顧客關係 <ul style="list-style-type: none"> ● 使用各種正式和非正式渠道與顧客接觸，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 電郵 / 線上交談 / 面書 ● 網站顧客意見表 ● 傳真方式等 ● 運用恰當溝通技巧，與顧客建立信任 ● 確定顧客採購的需求 <ul style="list-style-type: none"> ● 通過觀察交談內容 ● 主動詢問如何幫助他們 ● 通過企業的顧客資料庫 ● 提供顧客服務 <ul style="list-style-type: none"> ● 給顧客留下良好印象 ● 對顧客查詢提供準確的信息 ● 提供滿足顧客需求的產品 ● 向顧客推介適合的新產品 ● 按照企業的指引收集顧客的資料，用作未來推廣用途 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 遵守企業指引，不能在建立顧客關係時作出欺騙行為
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠與顧客建立關係，瞭解他們的需求，並協助顧客選擇合適的產品
備註	