

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	107128L3
應用範圍	能夠按照企業既定顧客服務計劃、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協助企業電商零售業務的發展。
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"> ● 熟識企業產品的特性及功能 ● 瞭解企業顧客服務計劃 ● 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 ● 瞭解管理電商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 ● 瞭解電商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"> ● 按照企業顧客服務的標準，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之各種因素 ● 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 ● 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，包括： <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，檢討企業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，必須兼顧企業及顧客的利益 ● 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> <ul style="list-style-type: none"> ● 能按企業既定的指引，執行顧客服務管理 ● 能提供優質的顧客服務，令顧客對企業的產品/服務留下良好的印象，以鞏固及發展企業的業務
備註	