

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客服務的表現準則
編號	107134L5
應用範圍	能夠按照企業的顧客關係策略，訂立及推行一套合適的顧客服務表現準則，以提升企業的形象及電商零售業務。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 顧客服務的表現準則知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解企業既定的顧客關係策略 ● 掌握企業在推行顧客服務時所涉及的人事及資源調撥 ● 瞭解顧客對所提供的電商零售產品要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 貨品的種類 ● 貨品的質量 ● 貨品是否合時 ● 貨品的價格 ● 瞭解顧客對所提供的線上及線下零售服務要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 能否滿意地回應顧客的查詢 ● 能否兌現對顧客作出的承諾 ● 能否照顧顧客特別的需要或要求 ● 網站能否照顧顧客的要求等 ● 掌握電商零售業務內一般的顧客服務績效指標 2. 制定顧客服務的表現準則 <ul style="list-style-type: none"> ● 根據企業既定的顧客關係策略，訂立所提供的服務範圍及標準 ● 分析顧客的意見，識別顧客對企業服務的要求 ● 為零售業務的顧客服務訂立品質保證的目標 ● 分析不同業務電商零售單位的運作及要求，從而訂立顧客服務的品質標準 ● 透過各種有效的溝通渠道，讓企業各部門員工清楚瞭解及掌握既定的顧客服務表現準則 ● 在日常的顧客服務工作中，實踐全面的品質管理 ● 策劃各項措施，以確保顧客服務能順利推行，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 舉行活動，以提高員工對顧客服務承諾的認識 ● 舉行員工培訓活動，提升對品質管理政策及計劃的認知度 ● 確定員工在產品管理方面的培訓需要 ● 策劃各項措施，以推廣重視質量的文化，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 建立優秀服務的嘉許計劃，如：獎勵計劃、優質服務獎等 ● 建立優質服務活動，加深與顧客的關係，以擴大商機 ● 分析顧客服務表現資料，並與所訂立的標準及績效指標進行比較，以辨別需要加強品質管理之處 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 必須嚴格遵守企業既定的顧客關係策略，訂立及推行顧客服務表現準則 ● 必須保障企業及顧客的整體利益
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"> ● 分析顧客要求、服務績效及不同單位的運作需要，訂立顧客服務的表現準則 ● 運用各種溝通渠道，讓各級員工清楚明白有關的顧客服務表現準則。根據不同員工的培訓需要，舉辦合適的活動，以推廣質素指標及文化
備註	