

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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 優質顧客服務管理相關知識 <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 2. 制定顧客滿意質素保證 <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 3. 展示專業能力 <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	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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	