

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	向顧客提供支援及意見
編號	107123L2
應用範圍	按照企業程序和標準，能在網站向顧客提供支援和諮詢服務。負責員工所提供的支援水平僅屬於一般產品/服務的查詢，複雜的技術支援/諮詢將會轉介給適當的技術人員或部門跟進。
級別	2
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用一般顧客支援相關知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 明白顧客關係和顧客服務的重要性 ● 掌握機構的顧客服務程序 ● 掌握人際溝通技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 讓顧客感到親切有禮 ● 表現真誠及願意提供協助 ● 讓顧客感到安心及可信賴 ● 客觀中肯 ● 掌握基本的顧客服務技巧 ● 掌握產品/服務的功能和特點等 2. 向顧客提供支援及意見 <ul style="list-style-type: none"> ● 當顧客提出要求或需要幫助時，運用適當的提問技巧並跟據相關的工作指引處理客戶要求 ● 瞭解顧客的問題或需要，並根據設定的銷售講稿 / 指引，提供適當的建議/支援給顧客，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 推薦產品和替代選擇 ● 說明產品的價格，並與其他同類產品比較 ● 介紹產品的功能，包括：優點、限制、操作、安全裝置等 ● 展示產品一般操作和使用步驟 ● 推薦相關附帶配件 ● 對困難問題或查詢，尋求上級協助 ● 能夠有效地處理顧客對企業不同種類產品/服務的查詢 ● 運用對企業產品及網站設施的良好認識，盡力解答顧客的一般查詢，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 提供網站不同功能的位置、所提供的服務 ● 提供價格、推廣優惠及折扣等資料 ● 向顧客清楚解釋為何將他/她的查詢轉介到其他部門更為合適 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 確保提供的意見/支援可符合顧客需要及要求，並與顧客保持溝通及建立良好的關係
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"> ● 能夠應用顧客服務技巧，明白顧客的需求，並能提供適當的意見及支援，以滿足顧客
備註	