

## 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"> <li>1. 運用一般顧客支援相關知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 明白顧客關係和顧客服務的重要性</li> <li>● 掌握機構的顧客服務程序</li> <li>● 掌握人際溝通技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 讓顧客感到親切有禮</li> <li>● 表現真誠及願意提供協助</li> <li>● 讓顧客感到安心及可信賴</li> <li>● 客觀中肯</li> </ul> </li> <li>● 掌握基本的顧客服務技巧</li> <li>● 掌握產品/服務的功能和特點等</li> </ul> </li> <li>2. 向顧客提供支援及意見 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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"> <li>● 推薦產品和替代選擇</li> <li>● 說明產品的價格，並與其他同類產品比較</li> <li>● 介紹產品的功能，包括：優點、限制、操作、安全裝置等</li> <li>● 展示產品一般操作和使用步驟</li> <li>● 推薦相關附帶配件</li> <li>● 對困難問題或查詢，尋求上級協助</li> <li>● 能夠有效地處理顧客對企業不同種類產品/服務的查詢</li> </ul> </li> <li>● 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"> <li>● 提供網站不同功能的位置、所提供的服務</li> <li>● 提供價格、推廣優惠及折扣等資料</li> <li>● 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</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> </ul> </li> </ol> |
| 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"> <li>● 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</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 備註   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |