

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度
編號	107131L4
應用範圍	能遵循企業指引，確保顧客滿意機構所提供的產品／服務，並通過定期檢討產品服務，以維繫顧客的滿意度。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解影響顧客滿意度的因素 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客關係和顧客服務的重要性 ● 掌握企業的顧客服務程序和政策 ● 瞭解企業、商店或網站所供應的產品／服務 ● 瞭解影響顧客滿意度的因素： <ul style="list-style-type: none"> ● 產品／服務的特點 ● 產品／服務的價格 ● 質量穩定性 ● 包裝美觀及安全性 ● 產品多樣化 ● 掌握顧客調查和分析的技術 2. 檢討產品及服務以維繫顧客滿意度的穩定性 <ul style="list-style-type: none"> ● 進行市場調查，分析顧客的需求和對產品／服務的滿意水平，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 定期進行尊貴顧客調查 ● 在零售網站定期進行焦點小組 / 一般顧客的調查 ● 在企業網站及各服務點全方位進行調查 ● 掌握產品／服務的表現數據 ● 與競爭對手比較表現及分析市場的銷售策略 ● 根據市場調查報告，制定提升產品／服務的計劃，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 市場營銷和推廣策略 ● 形象革新 ● 重新包裝 ● 價格調整 ● 網站升級及更新 ● 增加存貨 ● 進行內部員工的培訓 ● 與有關各部門協調，推行改善計劃 ● 監控產品／服務的表現和滿意度，對於經常表現欠佳的產品／服務，考慮終止售賣或提供 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 檢討產品／服務時，維護企業的利益 ● 以專業態度，在檢討產品或服務時，不可作出欺騙或舞弊行為
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"> ● 能夠運用市場調查資料，檢討顧客對企業的產品／服務水平，以維繫顧客對企業的滿意度
備註	