

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	檢討顧客服務計劃
編號	107133L4
應用範圍	能根據企業策略和目標，有效地評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展電商零售業務及提升企業形象。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 顧客服務相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解企業的電商零售策略和目標 ● 瞭解企業的顧客服務計劃及服務指標 ● 瞭解訂定顧客服務指標之方式，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 服務指標量化 (例如：統計所接獲投訴 / 意見的數量) ● 顧客質素之標準 ● 顧客瞭解的程度 ● 服務期望 ● 顧客服務之標準質素與服務期望之差異 ● 改進服務質素之成效 ● 服務優勢等 <p>2. 檢討顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 評估顧客服務計劃，包括：原則、範圍、方法、步驟、流程、保密性及限制等 ● 訂立及量化顧客服務績效指標，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 按營業額 ● 顧客線上及線下到訪次數 ● 按利潤回報 ● 按投訴個案數目 ● 新增顧客及流失顧客比例等 ● 訂立顧客服務計劃的評估方案 <ul style="list-style-type: none"> ● 評估範圍 ● 評估方法 ● 評估步驟 ● 跟進及改善服務管理 ● 檢討顧客服務計劃 ● 制定改善服務計劃的報告 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照企業的策略及目標，檢討顧客服務計劃 ● 具備專業態度，並確保顧客滿意企業的服務
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"> ● 能根據企業的目標，評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務及發展企業電商零售業務 ● 能訂立顧客服務評估方案
備註	