

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客服務計劃
編號	107135L5
應用範圍	能夠根據企業的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高企業的形象及發展企業的電商零售業務。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解顧客服務計劃的知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解零售行業高質素的顧客服務準則及要求 ● 瞭解所屬企業電商零售的優勢及面對的挑戰 ● 瞭解企業電商零售的政策及未來發展方向 ● 瞭解電商零售行業市場環境之變化趨勢 ● 瞭解政府政策及措施對電商零售行業及制定顧客服務計劃的影響 ● 瞭解競爭對手在顧客服務方面相類似的措施 2. 制定顧客服務計劃 <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠根據企業的營運政策及市場發展趨勢，制定電商零售行業顧客服務計劃，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 制定服務作業系統 <ul style="list-style-type: none"> ● 系統藍圖及架構組織 ● 關鍵服務人員計劃 ● 制定企業日常運作計劃 <ul style="list-style-type: none"> ● 顧客服務守則及員工紀律 ● 零售服務設計流程、步驟等 ● 為企業的顧客服務定位，確立目標顧客群組 ● 制定企業電商零售顧客服務計劃 <ul style="list-style-type: none"> ● 機構零售網頁資料庫 ● 處理電子查詢程序等 ● 確立顧客服務的評估機制 ● 掌握市場變化，適當地調整顧客服務計劃 ● 掌握競爭對手在顧客服務方面的轉變，隨時調整顧客服務計劃 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 在考慮制定顧客服務計劃時，必須保障企業及顧客的整體利益 ● 確保所制定的服務計劃，符合相關法例要求，如《個人資料(私隱)條例》
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"> ● 能夠根據企業的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，以鞏固及發展企業的電商零售業務 ● 能夠掌握電商零售行業市場變化，適時調整顧客服務計劃，加強競爭優勢
備註	