

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「用戶關係管理」職能範疇

名稱	管理網上客戶投訴
編號	107183L3
應用範圍	顧客沒有得到預期的服務或對產品本身不滿而進行投訴，電商工作人員需解決顧客的不滿或對此進行匯報。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握處理投訴的基本原則和方法 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解企業處理客戶投訴的既定指引和程序 ● 掌握處理投訴的基本原則 <ul style="list-style-type: none"> ● 誠意地幫助客戶解決問題 ● 不與客戶爭辯,不使用過激語言 ● 不損害企業利益 ● 處理投訴的基本方法 <ul style="list-style-type: none"> ● 用心聆聽 ● 仔細詢問記錄問題 ● 禮貌地結束 ● 能夠迅速對投訴做出反應，分清投訴的類型,哪些是當場可以解決的,哪些是必須上報解決的 ● 對客戶的投訴進行記錄包括投訴時間、投訴途徑(包括電子郵件，網絡評論，社交媒體平台等)、投訴事件、被投訴者等 ● 對投訴事件的處理進程和處理結果進行跟蹤，在規定時間內處理完畢並通過不同途徑(包括電子郵件或電話)等反饋給客戶 2. 掌握處理投訴的技巧 <ul style="list-style-type: none"> ● 處理升級投訴的技巧 ● 處理疑難投訴的技巧 ● 尋找雙贏的平衡點 ● 掌握有效撫慰情緒高度激動客戶的方法 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 必須保持禮貌、理性、同理心及具有細心聆聽的技巧 ● 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係 ● 在處理客戶投訴時，要兼顧企業及客戶的利益，並在兩者之間取得平衡
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"> ● 掌握處理投訴的原則和基本方法 ● 靈活運用處理投訴的技巧
備註	