

零售業《能力標準說明》能力單元

「顧客關係管理」職能範疇

名稱	調查客戶滿意度
編號	111273L3
應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠訂定相關維持客戶關係的管理辦法而進行針對性的調查，從而減少客戶流失。
級別	3
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解調查目標</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 調查的核心是確定產品和服務在多大程度上滿足了客戶的慾望和需求。就其調查目標來說，應該達到以下目標： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 確定導致客戶滿意的關鍵績效因素</li> <li>○ 評估企業的滿意度指標及主要競爭者的滿意度指標</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 調查客戶滿意度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 選擇適合的調查方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 瞭解機構的業務及銷售策略</li> <li>○ 設立網上及網下投訴與建議系統 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 以客戶為中心的企業應當能方便顧客傳遞他們的建議和投訴，選用合適的渠道來設立投訴與建議系統，以收集客戶的意見和建議</li> </ul> </li> <li>○ 設立客戶滿意度調查表</li> </ul> </li> <li>● 制定客戶滿意度調查流程 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 量化和權重客戶滿意度指標</li> <li>○ 選擇合適的調查對象</li> <li>○ 收集客戶滿意度數據</li> <li>○ 使用合適的軟件工具分析調查結果</li> <li>○ 執行和改進計劃</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在檢討產品或服務時，不可作出欺騙或舞弊行為</li> </ul>
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>● 能夠從企業實際出發，選擇合適的調查方法和工具，制定全面控制過程，得到有效的客戶滿意度數據。</li> </ul>
備註	此乃能力單元107184L3的更新版。名稱作出修訂。