

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

名稱	執行優質顧客服務計劃
編號	111331L3
應用範圍	此能力單元適用於零售行業提供顧客服務相關工作人員。從業員能夠按照機構既定顧客服務計劃、程序及標準，執行顧客服務管理、提供優質服務，以滿足顧客的需求及發展機構的零售業務。
級別	3
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解優質顧客服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構產品的特性及功能</li> <li>● 瞭解機構顧客服務計劃</li> <li>● 明白優質顧客服務的定義，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 優質服務與服務的分別</li> <li>○ 優質服務的形式 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 顧客認知</li> <li>▪ 顧客期望</li> <li>▪ 標準服務與真實服務之間差異等</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 瞭解零售行業顧客服務的特性</li> <li>● 瞭解管理零售行業服務之元素，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 顧客增值服務</li> <li>○ 顧客服務文化</li> <li>○ 顧客滿意度等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解零售業界服務人員必須遵守的規則及具備的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 紀律及服務守則</li> <li>○ 溝通技巧</li> <li>○ 個人形象</li> <li>○ 顧客的心理</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 執行優質顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照機構顧客服務的標準，-為顧客提供優質服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 掌握影響顧客選擇產品或服務的各種因素</li> <li>○ 耐心聆聽顧客的查詢/意見</li> <li>○ 辨識顧客的真正需要，處理顧客的問題</li> <li>○ 分析顧客意見或投訴</li> <li>○ 進行零售地點之日常顧客服務管理</li> <li>○ 服務質素紀錄管理</li> <li>○ 顧客檔案及訊息管理</li> <li>○ 顧客服務管理電子化，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 網頁資料庫</li> <li>▪ 顧客資料保密數據庫</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>因應市場環境的改變，檢討機構的優質服務準則及所提供的顧客服務的質素，提供改善的建議</li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>在處理顧客個人資料時尊重個人私隱，未獲授權前絕不向第三者透露、轉移或轉售任何顧客資料</li><li>在執行顧客服務計劃時，必須兼顧機構及顧客的利益</li><li>以誠懇態度及良好人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>能按機構既定的指引，執行顧客服務管理；及</li><li>能提供優質的顧客服務，令顧客對機構的產品/服務留下良好的印象，以鞏固及發展機構的業務。</li></ul>
備註	此乃能力單元105076L3的更新版