

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	管理前線員工的顧客服務表現
編號	111334L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務相關的員工。從業員能夠管理前線員工的顧客服務表現，並在有需要時給予基本培訓及輔導。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解優質顧客服務的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解放費者對顧客服務的期望</li> <li>● 瞭解機構業務方針和既定的顧客服務指標</li> <li>● 掌握團隊合作的要素（如：溝通技巧、輔導）</li> </ul> <p>2. 管理前線員工的顧客服務表現</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照機構業務方針和既定的顧客服務指標，與前線員工共同釐定具體、可衡量及可實現的個別工作目標及績效指標</li> <li>● 依照共同釐定的個別工作目標及績效指標，監察員工的顧客服務表現</li> <li>● 與前線員工保持定期溝通，向他們提供其工作表現的客觀評價，多加讚賞並指出需作改善的地方</li> <li>● 為顧客服務表現未能達標的前線員工提供基本培訓及輔導</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 因應市場變化，向上級提出優化顧客服務的建議，當建議一經採納，便著手為員工提供相關培訓和跟進（如：運用科技提升工作效率）</li> <li>● 能夠與員工保持溝通</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>● 按照機構業務方針和既定的顧客服務指標，與前線員工共同釐定具體、可衡量及可實現的個別工作目標及績效指標；</li> <li>● 能夠與前線員工保持定期溝通，向他們提供其工作表現的客觀評價，並指出需作改善的地方；及</li> <li>● 就個別前線員工的顧客服務表現/整體顧客服務提升的需要，為前線員工提供基本培訓及輔導。</li> </ul>
備註	