

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

名稱	檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度
編號	111335L4
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責產品的銷售或顧客服務相關的員工。從業員能夠遵循機構指引，確保顧客滿意機構所提供的產品／服務，並通過定期檢討產品服務，以維繫顧客的滿意度。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解影響顧客滿意度的因素</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解顧客關係和顧客服務的重要性</li> <li>● 掌握機構的顧客服務程序和政策</li> <li>● 瞭解機構或商店所供應的產品／服務</li> <li>● 瞭解影響顧客滿意度的因素： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 產品／服務的特點</li> <li>○ 產品／服務的價格</li> <li>○ 質量穩定性</li> <li>○ 包裝美觀及安全性</li> <li>○ 產品多樣化</li> </ul> </li> <li>● 掌握顧客調查和分析的技術</li> </ul> <p>2. 檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 進行市場調查，分析顧客的需求和對產品／服務的滿意水平，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 定期進行尊貴顧客調查</li> <li>○ 在零售店鋪定期進行焦點小組／一般顧客的調查</li> <li>○ 在機構、分店及各服務點全方位進行調查</li> </ul> </li> <li>● 掌握產品／服務的表現數據</li> <li>● 與競爭對手比較表現及分析市場的銷售策略</li> <li>● 根據市場調查報告，制定提升產品／服務的計劃，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市場營銷和推廣策略</li> <li>○ 形象革新</li> <li>○ 重新包裝</li> <li>○ 價格調整</li> <li>○ 放置產品於最適合的商店或貨架</li> <li>○ 增加存貨</li> <li>○ 進行內部員工的培訓</li> </ul> </li> <li>● 與有關各部門協調，推行改善計劃</li> <li>● 監控產品／服務的表現和滿意度，對於經常表現欠佳的產品／服務，考慮終止售賣或提供</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 檢討產品／服務時，維護機構的利益</li> <li>● 在檢討產品或服務時，不可作出欺騙或舞弊行為</li> </ul>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠運用市場調查資料，檢討顧客對機構的產品／服務水平，以維繫顧客對機構的滿意度。</li></ul>
備註	此乃能力單元105080L4的更新版