

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

名稱	帶領團隊適應科技系統的更新及轉變
編號	111337L4
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務管理的員工。從業員能夠帶領團隊持續地全面提升顧客服務質素。
級別	4
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解融合實體店舖和虛擬商店的最新顧客服務和體驗趨勢</li> <li>● 掌握各種科技在顧客服務方面的發展趨勢（如：虛擬助理協助顧客瀏覽網站和使用自助服務、視頻聊天有助員工即時為顧客解決問題）</li> <li>● 瞭解如何幫助團隊應付科技轉型</li> </ul> <p>2. 帶領團隊適應科技系統的更新及轉變</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 創新科技系統/解決方案引入前 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 以身作則，於自身工作範疇內引入創新的潛在機會，並鼓勵員工一起參與其中</li> <li>○ 向員工解說科技系統即將更新及轉變的詳情（如：目前面對的挑戰、優化目標）</li> </ul> </li> <li>● 創新科技系統/解決方案試行期/雙軌並行期/引入初期 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 向員工解說創新科技系統/解決方案的試行或引入程序</li> <li>○ 向員工說明蒐集業務數據、訊息和報告的方法和要求，從而為全面引入創新科技系統/解決方案提供依據</li> <li>○ 確認員工對科技系統更新及轉變的理解</li> <li>○ 若發現個別或普遍員工的反應及接受程度未如理想： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 適時跟進並瞭解箇中原因</li> <li>■ 引領員工一起剖析利弊、權衡輕重</li> <li>■ 讓員工預視到團結起來適應科技系統的更新及轉變所帶來的好處</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 創新科技系統/解決方案引入後期 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 掌握市場變化，運用新科技系統，帶領團隊持續地全面提升顧客服務質素</li> <li>○ 因應實施情況，向相關部門（如：資訊科技部門）或供應商提出調整及優化科技系統的建議</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 就科技系統更新及轉變前，瞭解員工的反應及接受程度，並採取必要的措施來增加實施的成功機會（如：過程參與、獎勵津貼、花紅）</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>● 能夠掌握各種科技在顧客服務方面的發展趨勢；</li> <li>● 能夠在創新科技系統/解決方案引入前，向員工解說科技系統即將更新及轉變的詳情；</li> <li>● 能夠在創新科技系統/解決方案引入初期，確認員工對科技系統更新及轉變的理解；及</li> <li>● 掌握市場變化，運用新科技系統，帶領團隊持續地全面提升顧客服務質素和體驗。</li> </ul>

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

備註	
----	--