

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客服務的表現準則
編號	111339L5
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的員工。從業員能夠按照機構的顧客關係策略，訂立及推行一套合適的顧客服務表現準則，以提升機構的形象及零售業務。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解顧客服務的表現準則知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構既定的顧客關係策略</li> <li>● 掌握機構在推行顧客服務時所涉及的人事及資源調撥</li> <li>● 瞭解顧客對所提供的零售產品要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 貨品的種類（是否齊全）</li> <li>○ 貨品的質量（是否在同類產品中屬於優質）</li> <li>○ 貨品是否合時（如：衣服或飾物）</li> <li>○ 貨品的價格（是否具競爭性）</li> </ul> </li> <li>● 瞭解顧客對所提供的零售服務要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 員工對顧客是否時刻有禮</li> <li>○ 能否回應顧客的查詢</li> <li>○ 能否兌現對顧客作出的承諾</li> <li>○ 能否照顧顧客特別的需要或要求等</li> </ul> </li> <li>● 掌握零售業務內一般的顧客服務績效指標</li> </ul> <p>2. 制定顧客服務的表現準則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據機構既定的顧客關係策略，訂立所提供的服務範圍及標準</li> <li>● 分析顧客的意見，識別顧客對機構服務的要求</li> <li>● 為零售業務的顧客服務訂立品質保證的目標</li> <li>● 分析不同業務單位的運作及要求，從而訂立顧客服務的品質標準</li> <li>● 透過各種有效的溝通渠道，讓機構各部門員工清楚瞭解及掌握既定的顧客服務表現準則</li> <li>● 在日常的顧客服務工作中，實踐全面的品質管理</li> <li>● 策劃各項措施，以確保顧客服務能順利推行，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 舉行活動，以提高員工對顧客服務承諾的認識</li> <li>○ 舉行員工培訓活動，提升對品質管理政策及計劃的認知度</li> <li>○ 確定員工在產品管理方面的培訓需要</li> <li>○ 通過培訓及其他活動，提高員工的文化素質，並確保所提供的服務一致性</li> </ul> </li> <li>● 策劃各項措施，以推廣重視質量的文化，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 建立優秀服務的嘉許計劃（如：獎勵計劃、優質服務獎）</li> <li>○ 建立優質服務活動，加深與顧客的關係，以擴大商機</li> </ul> </li> <li>● 分析顧客服務表現資料，並與所訂立的標準及績效指標進行比較，以辨別需要加強品質管理之處</li> </ul>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

	<p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 遵守機構既定的顧客關係策略，訂立及推行顧客服務表現準則</li><li>• 保障機構及顧客的整體利益</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>• 分析顧客要求、服務績效及不同單位的運作需要，訂立顧客服務的表現準則；及</li><li>• 運用各種溝通渠道，讓各級員工清楚明白有關的顧客服務表現準則。根據不同員工的培訓需要，舉辦合適的活動，以推廣質素指標及文化。</li></ul>
備註	此乃能力單元105083L5的更新版