

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客滿意質素保證
編號	111340L5
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。從業員能夠制定機構的顧客服務質量保證機制，確保顧客接受最優質的顧客服務，促進機構的良好形象。
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解優質顧客服務管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構的業務策略和目標 ● 瞭解機構的顧客服務策略 ● 瞭解服務質素管理（如：優質服務標準） ● 瞭解影響服務質素的因素 <ul style="list-style-type: none"> ○ 顧客滿意度 ○ 顧客忠誠度 ○ 全面品質管理的文化 ● 瞭解顧客服務的表現指標，如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 量化服務指標 ○ 顧客對服務質素之標準 ○ 顧客瞭解的程度 ○ 服務的期望 ○ 服務標準和服務期望之間的偏差 ○ 承諾的服務水平 <p>2. 制定顧客滿意質素保證</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用調查統計資料，瞭解顧客對有關機構服務的滿意度 ● 分析實際的服務質素與機構承諾的服務質素之間的差距 ● 制定機構的優質服務標準，如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 員工的服務水平承諾 ○ 退貨承諾等 ● 制定訊息披露計劃，以改善服務，並在機構內建立質素保證的文化 ● 制定質素監控，監測服務水平的標準 ● 制定對顧客質素保證的培訓計劃，令不同職級的員工均能獲得培訓機會 ● 制定服務質量審查和改進程序，檢討服務水平，並作出改善 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在制定顧客滿意質素保證時，能兼顧顧客和機構的利益
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"> ● 能夠根據調查資料，找出機構服務質素的不足之處；及 ● 能夠制定符合顧客期望和機構業務發展的服務質素保證機制

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

備註	此乃能力單元105084L5的更新版
----	--------------------