

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客服務計劃
編號	111341L5
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。從業員能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高機構的形象及發展機構的零售業務。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解顧客服務計劃的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解零售行業高質素的顧客服務準則及要求</li> <li>● 瞭解所屬零售機構的優勢及面對的挑戰</li> <li>● 瞭解機構服務的政策及未來發展方向</li> <li>● 瞭解零售行業市場環境之變化趨勢</li> <li>● 瞭解政府政策及措施對零售行業及制定顧客服務計劃的影響（如：內地「自由行」政策）</li> <li>● 瞭解競爭對手在顧客服務方面相類似的措施</li> </ul> <p>2. 制定顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定零售行業顧客服務計劃，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 制定服務作業系統 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 系統藍圖及架構組織</li> <li>■ 關鍵服務人員計劃</li> </ul> </li> <li>○ 制定機構日常運作計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 顧客服務守則及員工紀律</li> <li>■ 零售服務設計流程、步驟等</li> <li>■ 服務環境管理，如零售店鋪的衛生、光線及舒適程度等</li> </ul> </li> <li>○ 為機構的顧客服務定位，確立目標顧客群組</li> <li>○ 制定機構網上顧客服務計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 機構零售網頁資料庫</li> <li>■ 處理網上行銷查詢程序等</li> </ul> </li> <li>○ 確立顧客服務的評估機制（如：員工賞罰機制），並運用相關計劃以制定營運策略</li> </ul> </li> <li>● 掌握市場變化及發展趨勢，調整顧客服務計劃，以增強競爭力</li> <li>● 透過分析不同數據資料，掌握競爭對手在顧客服務方面的轉變，隨時調整顧客服務計劃</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在考慮制定顧客服務計劃時，必須保障機構及顧客的整體利益</li> <li>● 確保所制定的服務計劃，符合相關法例要求（如：《個人資料（私隱）條例》）</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>● 能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，以鞏固及發展機構的零售業務；及</li> <li>● 能夠掌握零售行業市場變化，適時調整顧客服務計劃，加強競爭優勢。</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	此乃能力單元105085L5的更新版
----	--------------------