

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇

名稱	制定售後服務方案
編號	111262L5
應用範圍	此能力單元適用於零售業管理階層員工。從業員能夠配合機構的顧客服務及銷售策略，制定一套合適的售後服務方案，從而協助零售業務的發展。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 評估售後服務相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構顧客服務及銷售策略 ● 瞭解顧客對貨品的要求及購買力 ● 瞭解機構貨品的特性，提供的售後服務 ● 明白售後服務是機構對消費者負責的一項重要措施，也是增強產品競爭能力的一個辦法 ● 評估售後服務的內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 代為消費者安裝、調試產品 ○ 根據消費者要求，進行有關使用等方面的技術指導 ○ 保證維修零配件的供應 ○ 負責維修服務 ○ 對產品實行「三包」，即包修、包換、包退 ○ 解答消費者的諮詢 ● 瞭解競爭對手提供的售後服務內容 <p>2. 制定售後服務方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 配合機構的顧客服務及銷售策略，制定一套合適的售後服務方案 ● 根據下列因素做出決定，令所制定的售後服務網能適用於境內外地區 <ul style="list-style-type: none"> ○ 地區經濟及銷售能力 ○ 地區政府政策 ○ 社會文化背景 ○ 機構財政能力 ○ 機構營運策略 ○ 機構的品牌形象 ○ 機構的市場策略等 ● 制定售後服務質素的標準，為顧客提供優質的售後服務 ● 制定售後服務的評估原則，以評估售後服務人員的服務水準 ● 向顧客清楚解釋機構所提供的售後服務 ● 收集消費者對產品質量的意見，並加以改善 ● 定期檢討售後服務方案（如：比較競爭對手的服務質素），並向上級提出改善的建議 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保所制定的售後服務方案符合相關地區政府的法例

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」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">• 能夠配合機構的顧客服務及銷售策略，制定一套合適的售後服務方案；及• 能夠檢討售後服務方案，並提供改善建議，以加強售後服務網絡，提高售後服務質素。
備註	此乃能力單元105064L5的更新版