

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客關係管理」職能範疇

名稱	處理客戶投訴
編號	111272L3
應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠處理客戶對於服務或產品的投訴，為客戶解決問題並對此進行匯報。
級別	3
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握處理投訴的基本原則和方法</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解企業處理客戶投訴的既定指引和程序 ● 掌握處理投訴的基本原則 <ul style="list-style-type: none"> ○ 幫助客戶解決問題 ○ 不與客戶爭辯，不使用過激語言 ○ 不損害企業利益 ● 處理投訴的基本方法 <ul style="list-style-type: none"> ○ 用心聆聽 ○ 仔細詢問 ○ 記錄問題 ○ 禮貌地結束 ● 根據既定的投訴指引和程序，分辨投訴的類型，包括能即時解決的及必須上報解決的投訴 ● 對客戶的投訴進行記錄，包括投訴時間、投訴途徑（如：電子郵件，網絡評論，社交媒體平台）、投訴事件、被投訴者等 ● 對投訴事件的處理進程和結果進行跟蹤，在規定時間內處理完畢並通過不同途徑（包括：電子郵件或電話）等反饋給客戶 <p>2. 處理客戶投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握處理升級投訴的技巧 ● 掌握處理疑難投訴的技巧 ● 尋找雙贏的平衡點 ● 掌握有效撫慰情緒高度激動客戶的方法 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用人際溝通技巧（如：聆聽），建立和維持優質的客戶服務關係 ● 在處理客戶投訴時，要兼顧企業及客戶的利益，並在兩者之間取得平衡
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"> ● 運用處理投訴的基本原則、方法及技巧，處理投訴及記錄處理進程和結果。
備註	此乃能力單元107183L3的更新版。名稱作出修訂。