

**零售業 《能力標準說明》 能力單元**

「顧客服務」職能範疇

名稱	檢討顧客服務計劃
編號	111336L4
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。從業員能夠根據機構策略和目標，有效地評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展機構業務及提升機構形象。
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解顧客服務相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構的業務策略和目標</li> <li>● 瞭解機構的顧客服務計劃及服務指標</li> <li>● 瞭解訂定顧客服務指標之方式，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 服務指標量化（如：統計所接獲投訴/意見的數量）</li> <li>○ 顧客質素之標準</li> <li>○ 顧客瞭解的程度</li> <li>○ 服務期望</li> <li>○ 顧客服務之標準質素與服務期望之差異</li> <li>○ 改進服務質素之成效</li> <li>○ 服務優勢等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 檢討顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 評估顧客服務計劃，包括：原則、範圍、方法、步驟、流程、保密性及限制等</li> <li>● 訂立及量化顧客服務績效指標，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 按營業額</li> <li>○ 顧客到訪次數</li> <li>○ 按利潤回報</li> <li>○ 按投訴個案數目</li> <li>○ 新增顧客及流失顧客比例等</li> </ul> </li> <li>● 訂立顧客服務計劃的評估方案 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 評估範圍</li> <li>○ 評估方法</li> <li>○ 評估步驟</li> <li>○ 跟進及改善服務管理</li> </ul> </li> <li>● 檢討顧客服務計劃</li> <li>● 制定改善服務計劃的報告</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照機構的策略及目標，檢討顧客服務計劃</li> <li>● 確保顧客滿意機構的服務</li> </ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 能根據公司的目標，評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務及發展機構業務；及</li><li>• 能訂立顧客服務評估方案。</li></ul>
備註	此乃能力單元105082L4的更新版