

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	管理顧客意見收集渠道及分析
編號	111338L4
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。從業員能夠成立專責團隊處理顧客意見，收集及分析顧客反映的意見和數據分析結果，從而優化各項營運工序、產品及服務質素。
級別	4
學分	4
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"> ● 瞭解機構業務方針和顧客服務管理策略（如：服務承諾） ● 瞭解服務質素管理（如：優質服務標準） ● 瞭解機構接觸顧客的各種網上及網下渠道之數據特徵（如：可靠性、及時性、關聯性） ● 瞭解大數據分析如何解決業務問題 <p>2. 管理顧客意見收集渠道及分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 成立專責團隊處理從各種渠道所得的顧客意見 <ul style="list-style-type: none"> ○ 掌握機構正採用那些網上及網下渠道接觸顧客，從而確定可靠的業務數據源，例如： <ul style="list-style-type: none"> ■ 電子郵件（如：開信率、點擊連結的次數） ■ 電話熱線（如：顧客查詢的問題種類、成功處理顧客查詢所需的時間） ■ 網上活動（如：產品放進購物車的次數、成交額） ○ 根據機構的服務承諾，在相關部門或供應商的協助下，訂定數據分析的條件和參數 ● 收集及分析顧客反映的意見和數據分析結果 <ul style="list-style-type: none"> ○ 定期從各種渠道收集所需的數據，然後導入數據，令多個數據源可加以組合，以形成有效的數據庫 ○ 運用簡易統計資料，瞭解顧客對機構服務的滿意度 ○ 分析顧客意見，找出實際的服務質素與機構承諾的服務質素之間的差距 ● 優化各項營運工序、產品及服務質素 <ul style="list-style-type: none"> ○ 執行機構既定的訊息披露計劃，以改善服務，並在機構內建立質素保證的文化 ○ 定期監測服務水平的標準 ○ 檢視各項營運工序、產品及服務質素，並作出相應的優化 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在確保顧客滿意質素保證時，能兼顧機構和員工的利益 ● 追隨或開創行業的最佳做法
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"> ● 能夠從各種網上及網下渠道收集數據，從而形成有效的數據庫； ● 分析顧客意見，找出實際的服務質素與機構承諾的服務質素之間的差距；及 ● 檢視各項營運工序、產品及服務質素，並作出相應的優化。
備註	