

檢測及認證業 《能力標準說明》 能力單元

「營運管理」職能範疇

名稱	與客戶互動及交流資訊
編號	105985L3
應用範圍	此能力單元涵蓋按照檢測及認證機構的指引，與客戶進行互動及交流資訊的能力。
級別	3
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備與客戶進行互動及交流資訊的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 詳述客戶關係及客戶服務的重要性。 • 釐定客戶的需要及要求。 • 詳述機構的客戶服務程序。 • 掌握人際交往技巧。 • 詳述服務的功能及特徵。 <p>2. 與客戶進行互動及交流資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定與客戶進行互動及交流資訊的重要性 • 選擇適當而有效的溝通渠道，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 會議； ○ 拜訪； ○ 面談； ○ 客戶服務熱線； ○ 電郵； ○ 客戶的反饋方式； ○ 傳真。 • 有效地提供及交流服務資訊。 • 與客戶進行互動，並就技術問題提供意見及指導。 • 在整個工作（尤其是大型項目）過程中與客戶保持溝通。 • 收集客戶的資料，並在適當情況下根據機構的指引對其分類。 <p>3. 展示專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保向客戶提供準確的資訊。
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通過使用適當的溝通及人際交往技巧與客戶進行互動及交流資訊，贏得客戶的信任及建立良好的關係。
備註	