

**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"> <li>• 詳述客戶關係及客戶服務的重要性。</li> <li>• 釐定客戶的需要及要求。</li> <li>• 詳述機構的客戶服務程序。</li> <li>• 掌握人際交往技巧。</li> <li>• 詳述服務的功能及特徵。</li> </ul> <p>2. 與客戶進行互動及交流資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定與客戶進行互動及交流資訊的重要性</li> <li>• 選擇適當而有效的溝通渠道，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 會議；</li> <li>○ 拜訪；</li> <li>○ 面談；</li> <li>○ 客戶服務熱線；</li> <li>○ 電郵；</li> <li>○ 客戶的反饋方式；</li> <li>○ 傳真。</li> </ul> </li> <li>• 有效地提供及交流服務資訊。</li> <li>• 與客戶進行互動，並就技術問題提供意見及指導。</li> <li>• 在整個工作（尤其是大型項目）過程中與客戶保持溝通。</li> <li>• 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。</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保向客戶提供準確的資訊。</li> </ul>
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"> <li>• 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。</li> </ul>
備註	