

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	解決顧客常見疑難
編號	110675L3
應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務及溝通能力。具此能力者，能夠運用優質顧客服務的技巧，並按公司的顧客服務政策，解決顧客的常見疑難，以提升公司的形象與銷售效益。
級別	3
學分	1（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握優質顧客服務的技巧及公司的顧客服務政策</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解優質顧客服務對保持良好顧客關係的重要性 ● 瞭解公司的顧客服務政策 ● 瞭解公司的回覆指引，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 旅遊產品的內容、訂位手續 ○ 費用包括及不包括項目、稅項、附加費、付款方式及期限 ○ 退款安排、取消訂位條款 ○ 簽證安排 ○ 其他旅遊相關事宜，例如：目的地的上網資訊、電源插頭等 <p>2. 運用優質顧客服務的技巧，解決顧客的常見疑難，以提升公司的形象與銷售效益</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 將顧客查詢作分類，辨識顧客的常見疑難，並向公司反映 ● 在處理顧客的查詢時，要求員工按公司既定的指引回覆，以確保資料準確及口徑一致 ● 按公司要求的時間內解答顧客查詢，避免拖延 ● 參考過往個案向顧客建議解決方案，避免同樣問題再次發生 ● 如未能即時解答顧客的查詢，承諾於某限期前回覆 ● 如顧客查詢牽涉其他部門，應合作處理，並盡快為顧客解決問題 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 向顧客解說時要表現主動積極，態度熱誠，具自信及說服力 ● 根據公司既定的指引，回覆顧客查詢
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"> ● 掌握優質顧客服務的技巧及公司的顧客服務政策；及 ● 運用優質顧客服務的技巧，解決顧客的常見疑難，以提升公司的形象與銷售效益
備註	