

## 旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

名稱	執行優質顧客服務計劃
編號	110677L4
應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務和人力資源管理。具此能力者，能夠掌握優質顧客服務計劃的知識，並執行公司的優質顧客服務計劃，以提升整體的服務水平。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 掌握優質顧客服務計劃的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解優質顧客服務計劃的目標及內容</li> <li>• 執行優質顧客服務計劃的流程</li> </ul> </li> <li>2. 執行公司的優質顧客服務計劃，以提升整體的服務水平 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按優質顧客服務計劃的要求，制定工作指引 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 列出每個部門及每個工序的工作要求</li> <li>○ 透過會議及培訓，讓員工掌握優質服務計劃的內容</li> <li>○ 定期檢討服務，並修正不足之處</li> </ul> </li> <li>• 搜集顧客及旅遊產品監察員（神秘顧客）的意見，並向有關部門反映，制定改善措施</li> <li>• 透過表揚優質服務的員工，激勵員工士氣 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 舉辦優質服務員工比賽</li> <li>○ 嘉許獲顧客表揚的優質服務員工</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力及態度 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 認真地執行優質顧客服務計劃</li> <li>• 適時地對優質顧客服務計劃作出調整</li> </ul> </li> </ol>
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>• 掌握優質顧客服務計劃的知識；及</li> <li>• 執行公司的優質顧客服務計劃，以提升整體的服務水平</li> </ul>
備註	