

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	設計優質顧客服務計劃 (如神秘顧客計劃)
編號	110678L5
應用範圍	該能力的應用涉及規劃及設計方案的能力。具此能力者，能夠為公司設計合適的優質顧客服務計劃，以保持公司的競爭優勢及贏得市場上的口碑。
級別	5
學分	5 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握設計優質顧客服務計劃的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供超越顧客期望及需要的服務的重要性 ● 瞭解提升顧客服務的方法 <ul style="list-style-type: none"> ○ 確保編排足夠人手來處理顧客的查詢，並快捷及準確地提供所需的資訊及旅遊產品 ○ 確保銷售流程暢順、手續簡便 <ul style="list-style-type: none"> ■ 提供優惠鼓勵進行網上交易，以減輕門市的壓力 ■ 提供多元化的付款方式 ■ 由專人負責控制門市的人流，縮短顧客的輪候時間 ■ 在門市設置派籌機，顧客取籌後可安坐於等候區，不用排隊 ■ 在等候區設置舒適的座椅，並播放公司及旅遊產品的宣傳片 ○ 定期安排旅遊產品監察員測試公司的旅遊產品及服務，例如：神秘顧客計劃 <ul style="list-style-type: none"> ■ 檢討網上查詢及交易的員工服務水平 ■ 檢討門市的服務水平，例如：輪候時間及員工表現 ■ 檢討公司旅遊產品的質素，確保符合《商品說明條例》的規定，例如：旅行團 ○ 提供超越期望及物超所值的增值服務 ○ 提供售後服務，與顧客保持良好關係，提升顧客的忠誠度 <ul style="list-style-type: none"> ■ 定時利用不同渠道向顧客發放最新的旅遊產品資訊，例如：網絡平台、流動應用程式、電郵或媒體廣告等 ○ 檢討領隊及導遊的服務水平 <ul style="list-style-type: none"> ■ 遵守職業道德原則、員工守則及相關法規的情況 ■ 語言能力水平 ■ 帶團時的服務態度，例如：誠懇有禮、主動積極 <p>2. 設計合適的優質顧客服務計劃，以保持公司的競爭優勢</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立各種服務的量化評估指標 ● 訂立各部門的計劃目標及內容 ● 執行計劃的時間表 ● 評估計劃所需的資源及成本 ● 定期檢討計劃的成效 <p>3. 展示專業能力及態度</p>

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 追求卓越的服務水平，讓公司贏得市場上的口碑
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為能夠： <ul style="list-style-type: none">• 掌握設計優質顧客服務計劃的知識；及• 設計合適的優質顧客服務計劃，以保持公司的競爭優勢
備註	