

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> <p>1. 掌握優質顧客服務計劃的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解優質顧客服務計劃的目標及內容 • 執行優質顧客服務計劃的流程 <p>2. 執行公司的優質顧客服務計劃，以提升整體的服務水平</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按優質顧客服務計劃的要求，制定工作指引 <ul style="list-style-type: none"> ○ 列出每個部門及每個工序的工作要求 ○ 透過會議及培訓，讓員工掌握優質服務計劃的內容 ○ 定期檢討服務，並修正不足之處 • 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 • 透過表揚優質服務的員工，激勵員工士氣 <ul style="list-style-type: none"> ○ 舉辦優質服務員工比賽 ○ 嘉許獲顧客表揚的優質服務員工 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認真地執行優質顧客服務計劃 • 適時地對優質顧客服務計劃作出調整
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"> • 掌握優質顧客服務計劃的知識；及 • 執行公司的優質顧客服務計劃，以提升整體的服務水平
備註	