

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	建立及管理顧客關係
編號	110680L4
應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務及市場推廣的能力。具此能力者，能夠掌握建立及管理顧客關係的知識，並制定公司的顧客關係方案，以增加顧客的忠誠度。
級別	4
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握建立及管理顧客關係的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 建立顧客關係的方法 ● 管理顧客關係的重要性 <p>2. 制定公司的顧客關係方案，以增加顧客的忠誠度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保公司的硬件設施和設備合時提供增值服務 ● 提供售後服務 <ul style="list-style-type: none"> ○ 適時了解顧客對旅遊產品的意見 ○ 專業地處理顧客的投訴及作出跟進 ● 透過不同的渠道，與顧客保持聯絡，以吸引顧客再次光顧，例如：透過電郵向顧客推廣最新的旅遊產品資訊 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據市場的情況，適時調整公司的顧客關係方案 ● 提供服務時，以專業的知識及態度來贏取顧客的信任與信心 ● 可靠及迅速地為顧客提供承諾的服務 ● 處理顧客的查詢或要求時，時刻保持同理心，理解顧客的感受
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"> ● 掌握建立及管理顧客關係的知識； ● 制定公司的顧客關係方案，以增加顧客的忠誠度；及 ● 根據市場的情況，適時調整公司的顧客關係方案
備註	