

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	執行顧客關係管理
編號	110681L4
應用範圍	該能力的應用涉及顧客服務和溝通能力。具此能力者，能夠掌握顧客關係管理的知識，執行公司既定的服務要求。
級別	4
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握顧客關係管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解公司的顧客關係政策 • 瞭解提高服務質素的標準 <p>2. 執行公司的顧客關係管理要求</p> <ul style="list-style-type: none"> • 遵從顧客關係管理的工作流程 <ul style="list-style-type: none"> ○ 清楚了解與顧客關係管理相關的工作指引要求 ○ 透過舉行會議及培訓，讓員工瞭解顧客關係管理的內容 • 定期進行意見調查和數據分析，比較顧客對服務滿意度的變化，並將顧客的意見轉達至相關部門作出跟進 • 接待顧客時，必須確保態度有禮，言詞清晰，並留意顧客的反應，提供發自內心的殷勤款待 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在接待顧客時，能夠符合既定的要求，並能保持公司的形象 • 具備以顧客為中心的服務態度
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"> • 掌握顧客關係管理的知識；及 • 執行公司的顧客關係管理要求
備註	