

## 旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

名稱	處理及跟進投訴
編號	110687L3
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，能夠掌握處理及跟進投訴的知識，並根據公司既定的程序，妥善地處理及跟進投訴個案，以挽回顧客的信心及保持公司的形象。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握處理及跟進投訴的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握處理投訴的技巧</li> <li>● 瞭解公司處理及跟進投訴的程序</li> </ul> <p>2. 根據公司既定的程序，妥善地處理及跟進投訴個案</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 說明公司的處理投訴政策</li> <li>● 聯絡投訴人 ( 以電話、電郵、流動應用程式或信件 ) 以瞭解投訴的具體內容及要求，並承諾會作出調查及於指定時間內回覆</li> <li>● 確保投訴內容及跟進對話有文字或錄音紀錄，並必須事先取得投訴人的同意</li> <li>● 調查投訴事件 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 向被投訴的部門 ( 或旅遊產品 ) 的主管或員工搜集資料</li> <li>○ 如屬旅行團的投訴，應向其他團員搜集資料，以便從多角度瞭解實情</li> <li>○ 綜合所搜集到的資料，確定投訴的真確性</li> </ul> </li> <li>● 如投訴屬實，與部門主管商討，跟進投訴人的要求 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 如接受投訴人的要求，須於短時間內安排賠償 ( 如退款 )，並對投訴人表示感謝</li> <li>○ 如投訴人的要求過高，則繼續與投訴人商討，冀望能達成協議</li> </ul> </li> <li>● 如投訴不成立，必須誠心地向投訴人作詳細解釋及附上有關的證明文件，以提高說服力</li> <li>● 如投訴人不滿意公司的最後決定，可能會向香港旅遊業議會、消費者委員會及海關作進一步投訴或展開民事訴訟，故須有所準備</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 必須以誠懇有禮的態度對待投訴人，並保持良好溝通</li> <li>● 按公司既定的程序，妥善地處理及跟進投訴個案，以挽回顧客的信心及保持公司的形象</li> </ul>
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>● 掌握處理及跟進投訴的知識；及</li> <li>● 根據公司既定的程序，處理及跟進投訴個案</li> </ul>
備註	