

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	制定防止投訴方案
編號	110688L5
應用範圍	該能力的應用涉及研究及分析能力。具此能力者，能夠分析公司過往的投訴個案，並制定有效的防止投訴方案，以保障公司長遠的形象和市場地位
級別	5
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握顧客服務的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客對旅遊產品或服務的期望 ● 瞭解顧客對旅遊產品或服務的常見問題 <p>2. 分析公司過往的投訴個案，制定有效的防止投訴方案</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 將過往的投訴個案分類，綜合其處理及跟進方法 ● 訪問曾被投訴的部門或員工，以瞭解如何避免投訴再次發生 ● 制定清晰的工作指引，並要求員工嚴格遵守 ● 經常與部門主管舉行會議，以瞭解前線員工與顧客接觸時所遇到的困難，並提供解決方法 ● 審視公司的旅遊產品及服務與顧客的要求及期望是否有落差，並根據調查結果相應地作出改善 ● 加強前線員工的培訓，包括：《商品說明條例》及香港旅遊業議會規條及守則 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 主動研究及分析投訴的原因，並尋找解決方法，避免投訴再次發生 ● 制定有效的防止投訴方案，保障公司長遠的形象和市場地位
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"> ● 掌握顧客服務的知識；及 ● 分析公司過往的投訴個案，制定有效的防止投訴方案
備註	