

旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

「資訊科技應用及支援」職能範疇

名稱	運用資訊科技系統提供客戶服務
編號	110738L3
應用範圍	該能力的應用涉及資訊科技及客戶服務的能力。具此能力者，能夠運用顧客服務系統來配合各項顧客服務的流程。
級別	3
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握顧客服務系統的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 整合客戶一般的服務要求和處理方案 ● 整合客戶的特別需求與投訴處理方案 ● 收集及處理客戶服務的資料 <p>2. 運用顧客服務系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解網上客戶需求，以建立或修改旅遊產品的銷售策略 ● 根據客戶的購買紀錄，提出客戶關係的改善方案，以增加客戶的忠誠度 ● 管理客戶投訴 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期運用顧客服務系統的數據來發掘潛在客戶 ● 在處理客戶關係時，確保兼顧公司及客戶的利益，並遵守《個人資料 (私隱) 條例》
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"> ● 掌握顧客服務系統的數據及從其他渠道收集之意見 (如社交媒體)，檢視客戶對系統運作的要求，並作出改善；及 ● 收集員工對顧客服務系統的意見，評估其表現並作出改善。
備註	