

鐘錶業 《能力標準說明》 能力單元

「推廣銷售」職能範疇

名稱	處理顧客投訴
編號	104912L3
應用範圍	此能力單元適用於時計機構。具此能力者，能夠根據機構的指引，處理顧客投訴，並進行適當的跟進。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1.瞭解處理顧客投訴相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構處理顧客投訴的指引和程序 <ul style="list-style-type: none"> • 優質顧客服務 • 處理麻煩顧客的指引 • 獲機構授權調解顧客投訴的人員及其權限 • 有關轉介投訴個案的程序 • 有關調解投訴的程序 • 瞭解機構的鐘錶產品和服務 • 瞭解零售相關的條例，例如：顧客的權利、消費者權益等 • 具備良好的人際關係和溝通技巧 • 瞭解工作崗位的職權和責任 <p>2.處理顧客投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解投訴的性質和原因，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 與服務或產品有關 • 事件發生的時間 • 事件發生的地點 • 當時所接觸的員工 • 事件的其他細節 • 按照機構的既定程序，處理顧客的投訴 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解有關投訴的詳情 • 耐心聆聽顧客的投訴或意見 • 安撫顧客的情緒 • 為不妥當的行為致歉 • 根據機構處理投訴的指引，採取解決投訴的適當措施 <ul style="list-style-type: none"> • 將個案轉介給合適的人處理 • 提供合適的解決方法，如：補償、致歉等 • 通知顧客調查的進展和結果，並確保顧客滿意 • 記錄投訴，避免同類事件再次發生 <p>3.展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係 • 必須保持禮貌，具細心聆聽的技巧
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能夠掌握投訴個案的性質和原因；</p> <p>(ii)能夠為顧客提供適當的解決方法，並加以跟進，確保顧客滿意；及</p> <p>(ii)能夠記錄投訴，避免同類事件再次發生。</p>
備註	