

## 鐘錶業 《能力標準說明》 能力單元

### 「推廣銷售」職能範疇

名稱	執行顧客服務管理
編號	104920L4
應用範圍	此能力單元適用於時計機構。具此能力者，能夠按照機構的顧客服務計劃，執行顧客服務管理，提供優質顧客服務，以拓展機構業務。
級別	4
學分	9 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1.瞭解鐘錶業顧客服務之特性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解鐘錶業顧客服務的特性</li> <li>• 瞭解鐘錶業服務管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客期望</li> <li>• 顧客增值服務</li> <li>• 顧客服務文化</li> <li>• 顧客滿意度</li> </ul> </li> <li>• 瞭解鐘錶業界有關顧客服務人員須遵守的規則，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 紀律及服務守則</li> <li>• 服務道德概念</li> </ul> </li> </ul> <p>2.執行顧客服務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照機構顧客服務的標準和要求，執行一般顧客服務管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立顧客服務指標及內容</li> <li>• 分析投訴個案</li> <li>• 零售店鋪日常的顧客服務管理</li> <li>• 服務質量記錄管理</li> <li>• 顧客檔案及信息管理</li> <li>• 電子顧客服務管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 網頁資料庫</li> <li>• 電子顧客服務</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 根據機構評估準則，改善顧客服務管理</li> </ul> <p>3.展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係</li> <li>• 在考慮和制定顧客服務管理策略時，以顧客的利益為最優先，並遵循《個人資料(私隱)條例》</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能按所屬機構指引，執行顧客服務管理，提供良好的顧客服務，以鞏固及發展機構的業務。</p>
備註	