

鐘錶業 《能力標準說明》 能力單元

「推廣銷售」職能範疇

名稱	制定顧客服務計劃
編號	104923L5
應用範圍	此能力單元適用於時計機構。具此能力者，能夠制定顧客服務計劃，以提供優質顧客服務，藉此提升機構形象，增進業務。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1.瞭解顧客服務相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解「以客為本」的商業原則 • 明白鐘錶業優質顧客服務的準則及要求 • 明白業界對品牌及產品的顧客服務指標 • 瞭解機構的發展目標、資源及各部門的優勢 • 瞭解時計市場需求及顧客的期望 • 瞭解強化鐘錶業顧客服務的政策方向及未來服務趨勢 • 瞭解鐘錶市場環境之變化 <p>2.制定顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定鐘錶業顧客服務計劃 • 制定各有關部門的顧客服務守則、指引及標準 <ul style="list-style-type: none"> • 參考業界在這方面的要求及指引，並有技巧地加入機構及本地市場的特殊情況 • 設計服務作業系統 <ul style="list-style-type: none"> • 系統藍圖及架構組織 • 關鍵服務人員計劃 • 機構資源支援 • 機構日常運作，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 顧客服務守則及工作紀律 • 顧客服務職責 • 標準服務設計流程、運作、步驟 • 服務設施規範管理，例如：設施配置、安裝、保養及操作訓練 • 服務環境管理 • 顧客服務定位，確認目標顧客組別 • 改進顧客服務的機制 • 顧客服務評估機制，表揚優秀表現的員工 • 制定機構電子顧客服務計劃，如： <ul style="list-style-type: none"> • 機構網頁資料庫 • 處理網上查詢程序 • 電子顧客服務 • 掌握市場變化，瞭解顧客的需要，定期檢討及調整顧客服務計劃 • 評估運作效益，與需要面對顧客的部門溝通 • 向上級及管理層呈交報告 <p>3.展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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》 • 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能夠制定顧客服務計劃，並加以監察，以鞏固及增進機構業務；及</p> <p>(ii)能夠掌握鐘錶業市場環境的變化，調整顧客服務計劃，加強競爭優勢，並能與業界夥伴保持緊密溝通。</p>
備註	