

鐘錶業 《能力標準說明》 能力單元

「售後維修」職能範疇

名稱	制定售後服務及維修技術培訓計劃
編號	104939L5
應用範圍	此能力單元適用於一般時計維修店舖及售後維修服務站。具此能力者，能夠制定售後服務及維修技術培訓計劃，提高時計產品售後服務的質素。
級別	5
學分	9 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1.瞭解時計產品售後服務及維修相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解境內外售後服務網絡 <ul style="list-style-type: none"> • 從地理因素決定服務站位置 • 從地域經濟決定 • 從地區政策決定 • 從地域文化及教育決定 • 瞭解國內培訓維修法規 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解國內營工法規 • 瞭解國內培訓法例 • 掌握現行國內培訓狀況 • 掌握境內外維修技術培訓狀況 <ul style="list-style-type: none"> • 認識各地職業培訓機構 • 認識品牌代理於國內維修培訓發展 <p>2.制定售後服務及維修技術培訓計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定售後服務網，根據不同條件作策略決定 <ul style="list-style-type: none"> • 地域經濟及銷售能力 • 地區政府政策 • 社會文化背景 • 根據機構財政資源 • 根據機構營運策略，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 機構品牌形象 • 市場策略 • 制定機構內部維修技術培訓發展計劃 • 設計內部培訓發展計劃，根據下列條件設計培訓計劃 <ul style="list-style-type: none"> • 工場設備 • 學員人數 • 技術層面 / 級別 • 運作政策 • 財務預算 • 制定維修技術培訓整體計劃，因應不同情況調整策略 <ul style="list-style-type: none"> • 地域市場之需求 • 地域培訓之經濟效益 • 地域政府之培訓政策 • 各地職業培訓機構協調及政策 <p>3.展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 所制定的售後服務及維修技術培訓計劃必須迎合行業發展趨勢
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能夠清楚掌握時計境內外售後服務網絡的運作；及</p> <p>(ii)能夠制定完善的時計售後服務培訓計劃，加強售後服務網和機構培訓，提高售後服務質素。</p>
備註	