

鐘錶業 《 能力標準說明 》 能力單元

「售後維修」職能範疇

名稱	提供售後維修及諮詢服務
編號	104935L3
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，能夠按機構指引，提供服務及維修建議予顧客，並跟進及滿足顧客所需。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解維修建議及諮詢服務的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 明白顧客服務基本知識及重要性 • 瞭解時計產品品牌 / 服務的要求 • 瞭解機構產品 / 服務的主要特點、適用範圍及收費 • 瞭解機構產品 / 服務的流程及進度 • 明白顧客滿意的指標 <p>2. 提供維修建議及諮詢服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按時計產品品牌服務及機構指引，禮貌地接待顧客，瞭解顧客所需，提供售後維修及諮詢服務 <ul style="list-style-type: none"> • 記錄顧客的要求及所需，並提供適當的產品 / 服務建議 • 指出有關產品 / 服務的特點、適用範圍及收費 • 瞭解有關產品、配件及服務供應的情況，掌握準確的資料，並與顧客保持聯繫，提供報價 • 跟進產品、配件供應的情況，協調各方工作安排 • 確保提供的服務能符合顧客需要及要求，並與顧客保持溝通及良好關係 • 能解答顧客進一步的查詢 • 接待顧客技巧 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握以友善態度向顧客提供服務 • 掌握溝通技巧 • 瞭解顧客實際需要 • 掌握顧客心理 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保所提供時計產品售後維修及諮詢服務令顧客滿意
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按照機構守則指引，接待顧客，提供適當產品 / 服務及建議，滿足顧客的需要；及</p> <p>(ii) 能夠跟進服務的進度及質素，確保符合顧客的要求。</p>
備註	