

資歷架構過往資歷認可  
零售業申請人  
自我能力評估表

如具備下列工作年資及大部份的工作能力和相關工作知識，可考慮申請認可 「顧客服務」能力單元組合 (REZZBA3A)		自我評估	
		是	否
年資及工作經驗：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 五年零售業經驗，其中不少於三年相關工作經驗。</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
能力及知識：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 能按機構既定的指引，執行顧客服務管理；及</li> <li>• 能提供優質的顧客服務，令顧客對機構的產品／服務留下良好的印象，以鞏固及發展機構的業務。</li> <li>• 能夠有效地使用機構顧客關係管理系統，為有關部門／單位編製所需的數據及報告。</li> <li>• 能夠掌握消費者心理行為，並能運用一般產品／服務推廣及銷售技巧，促成交易。</li> <li>• 能夠掌握投訴個案的細節和原因；</li> <li>• 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</li> <li>• 能夠記錄投訴，避免同類事件再次發生。</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>評估方法</b>	<b>證明／評估範圍</b>	<b>費用 (\$)</b>	
查證年資及工作經驗： <u>及</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 申請人需提供工作經驗證明文件的正副本</li> </ul>	\$750	
面見評估：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 面見一於 20 分鐘內回答有關顧客服務範疇的問題</li> </ul>		
達標準則：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 於面見評估中取得總值達 60%或以上的比重值</li> </ul>		
<b>組合內包括的能力單元：</b> <b>(詳細能力單元內容，請參考零售業能力標準說明)</b>			
• 執行優質顧客服務計劃	105076L3		
• 編製顧客關係管理系統數據	105077L3		
• 掌握顧客心理行為	105078L3		
• 處理顧客投訴	105079L3		