

資歷架構過往資歷認可
零售業申請人自我能力評估表（第四級）

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 (REZZBA4A)		自我評估	
		是	否
年資及工作經驗：	<ul style="list-style-type: none"> • 六年零售業經驗，其中不少於四年相關工作經驗。 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
能力及知識：	<ul style="list-style-type: none"> • 能夠運用市場調查資料，檢討顧客對機構的產品／服務水平，以維繫顧客對機構的滿意度。 • 能夠妥善管理機構參與的零售神秘顧客活動，從而掌握機構實際的顧客服務表現，以提高零售服務水平；及 • 能夠通過神秘顧客活動，協助機構零售業務的發展。 • 能根據公司的目標，評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務及發展機構業務；及 • 能訂立顧客服務評估方案。 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評估方法	證明／評估範圍	費用 (\$)	
查證年資及工作經驗： <u>及</u>	<ul style="list-style-type: none"> • 申請人需提供工作經驗證明文件的正副本 	\$890	
面見評估：	<ul style="list-style-type: none"> • 面見一於 30 分鐘內回答有關顧客服務範疇的問題 		
達標準則：	<ul style="list-style-type: none"> • 於面見評估中取得總值達 60%或以上的比重值 		
組合內包括的能力單元： （詳細能力單元內容，請參考零售業能力標準說明）			
<ul style="list-style-type: none"> • 檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度 		105080L4	
<ul style="list-style-type: none"> • 管理神秘顧客活動 		105081L4	
<ul style="list-style-type: none"> • 檢討顧客服務計劃 		105082L4	