

美髮業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	處理客戶關係技巧
2. 編號	105397L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員在日常熟悉的工作環境中，能夠與客戶進行溝通，推介合適的美髮產品或服務，並有效地處理顧客一般投訴。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	表現要求 6.1 瞭解處理客戶關係相關知識 ◆ 瞭解基本的溝通技巧，例如：言語上和非語言（書面、身體語言） ◆ 瞭解機構對迎接和接待客戶的基本準則和程序，例如：員工個人儀容／打扮的要求、人際關係技巧、不同類型顧客的特徵、不同客戶的行為和情緒表現等 ◆ 瞭解機構有關處理顧客投訴的指引，例如： • 獲授權處理客戶投訴的人員及其權限 • 調解投訴的程序 • 轉介投訴個案的程序 ◆ 瞭解機構的美髮服務、產品、定價和工作流程 6.2 應用處理客戶關係技巧 ◆ 於常規的工作環境下，運用客戶關係處理技巧，有效地與顧客溝通，以確定其需要；並向顧客介紹或推介合適的美髮產品或服務 • 處理顧客查詢或預約 • 透過交談及觀察，瞭解顧客對美髮服務或產品的要求 • 提供正確的美髮產品及服務資料 • 於適當時候，請示上司或相關同事，如：個別優惠要求等 ◆ 按照機構既定程序，收集顧客的資料，以維繫與顧客的關係 ◆ 按照機構處理投訴的指引，有效地處理顧客一般投訴，如：安撫情緒、補償、致歉等 ◆ 如有需要，轉介投訴個案予適當人士跟進，並向顧客清楚解釋為何把他／她的查詢轉介其他部門更為合適 ◆ 記錄調解過程 6.3 展示專業能力 ◆ 運用良好人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係 ◆ 收集顧客的資料時，必須遵守《個人資料(私隱)條例》

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 於常規的工作環境下，能夠運用客戶關係處理技巧，保持與客戶良好關係，因應顧客的需要，介紹或推介適合的美髮產品或服務；及 (ii) 按照所屬機構的既定程序，有效地處理顧客一般的投訴。
8. 備註	