

美髮業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	制定顧客服務計劃
2. 編號	105403L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。這能力的應用涉及分析、評估及判斷能力，能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高所屬機構品牌形象，發展機構業務。
4. 級別	4
5. 學分	9（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解美髮業顧客服務要求</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解美髮業高質素的顧客服務準則及要求 ◆ 瞭解所屬機構的優勢及面對的挑戰 ◆ 瞭解機構美髮服務的政策及未來發展方向 ◆ 瞭解美髮業界市場環境之變化趨勢 <p>6.2 制定顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 制定美髮業顧客服務計劃 <ul style="list-style-type: none"> • 設計服務作業系統 <ul style="list-style-type: none"> - 系統藍圖及架構組織 - 關鍵服務人員計劃 • 設計所屬機構日常運作計劃 <ul style="list-style-type: none"> - 顧客服務守則及員工紀律 - 美髮服務設計流程、步驟等 - 服務環境管理，如：髮廊的衛生及光線等 • 為所屬機構顧客服務定位，確立目標顧客群 • 制定所屬機構電子顧客服務計劃 <ul style="list-style-type: none"> - 機構網頁及顧客資料庫 - 處理電子查詢程序等 • 確立顧客服務的評估機制，例如：對員工獎勵與懲罰機制 • 掌握市場變化，調整顧客服務計劃 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在考慮和制定顧客服務管理策略時，以顧客的利益為最優先，並遵守《個人資料(私隱)條例》
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠有效地制定顧客服務計劃，以鞏固及發展所屬機構的業務；及</p> <p>(ii) 能夠掌握美髮業市場變化，調整顧客服務計劃，加強競爭優勢。</p>
8. 備註	