

「推廣銷售」職能範疇

名稱	處理顧客投訴
編號	104912L3
應用範圍	此能力單元適用於時計機構。具此能力者，能夠根據機構的指引，處理顧客投訴，並進行適當的跟進。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	表現要求 1.瞭解處理顧客投訴相關知識 - 瞭解機構處理顧客投訴的指引和程序 - 優質顧客服務 - 處理麻煩顧客的指引 - 獲機構授權調解顧客投訴的人員及其權限 - 有關轉介投訴個案的程序 - 有關調解投訴的程序 - 瞭解機構的鐘錶產品和服務 - 瞭解零售相關的條例，例如：顧客的權利、消費者權益等 - 具備良好的人際關係和溝通技巧 - 瞭解工作崗位的職權和責任 2.處理顧客投訴 - 瞭解投訴的性質和原因，包括： - 與服務或產品有關 - 事件發生的時間 - 事件發生的地點 - 當時所接觸的員工 - 事件的其他細節 - 按照機構的既定程序，處理顧客的投訴 - 瞭解有關投訴的詳情 - 耐心聆聽顧客的投訴或意見 - 安撫顧客的情緒 - 為不妥當的行為致歉 - 根據機構處理投訴的指引，採取解決投訴的適當措施 - 將個案轉介給合適的人處理 - 提供合適的解決方法，如：補償、致歉等 - 通知顧客調查的進展和結果，並確保顧客滿意 - 記錄投訴，避免同類事件再次發生 3.展示專業能力 - 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係 - 必須保持禮貌，具細心聆聽的技巧
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i)能夠掌握投訴個案的性質和原因； (ii)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 (ii)能夠記錄投訴，避免同類事件再次發生。
備註	