

「推廣銷售」職能範疇

名稱	執行顧客服務管理
編號	104920L4
應用範圍	此能力單元適用於時計機構。具此能力者，能夠按照機構的顧客服務計劃，執行顧客服務管理，提供優質顧客服務，以拓展機構業務。
級別	4
學分	9 (僅供參考)
能力	表現要求 1.瞭解鐘錶業顧客服務之特性 • 瞭解鐘錶業顧客服務的特性 • 瞭解鐘錶業服務管理 • 顧客期望 • 顧客增值服務 • 顧客服務文化 • 顧客滿意度 • 瞭解鐘錶業界有關顧客服務人員須遵守的規則，例如： • 紀律及服務守則 • 服務道德概念 2.執行顧客服務管理 • 按照機構顧客服務的標準和要求，執行一般顧客服務管理 • 訂立顧客服務指標及內容 • 分析投訴個案 • 零售店鋪日常的顧客服務管理 • 服務質量記錄管理 • 顧客檔案及信息管理 • 電子顧客服務管理 • 網頁資料庫 • 電子顧客服務 • 根據機構評估準則，改善顧客服務管理 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 • 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，並遵循《個人資料(私隱)條例》
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i)能按所屬機構指引，執行顧客服務管理，提供良好的顧客服務，以鞏固及發展機構的業務。
備註	