

**鐘錶業 《能力標準說明》 能力單元**

**「售後維修」職能範疇**

名稱	提供售後維修及諮詢服務
編號	104935L3
應用範圍	此能力單元適用於一般時計維修店舖及售後維修服務站。具此能力者，能夠按機構指引，提供服務及維修建議予顧客，並跟進及滿足顧客所需。
級別	3
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1.瞭解維修建議及諮詢服務的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白顧客服務基本知識及重要性</li> <li>• 瞭解時計產品品牌 / 服務的要求</li> <li>• 瞭解機構產品 / 服務的主要特點、適用範圍及收費</li> <li>• 瞭解機構產品 / 服務的流程及進度</li> <li>• 明白顧客滿意的指標</li> </ul> <p>2.提供維修建議及諮詢服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按時計產品品牌服務及機構指引，禮貌地接待顧客，瞭解顧客所需，提供售後維修及諮詢服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 記錄顧客的要求及所需，並提供適當的產品 / 服務建議</li> <li>• 指出有關產品 / 服務的特點、適用範圍及收費</li> <li>• 瞭解有關產品、配件及服務供應的情況，掌握準確的資料，並與顧客保持聯繫，提供報價</li> <li>• 跟進產品、配件供應的情況，協調各方工作安排</li> <li>• 確保提供的服務能符合顧客需要及要求，並與顧客保持溝通及良好關係</li> <li>• 能解答顧客進一步的查詢</li> </ul> </li> <li>• 接待顧客技巧 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握以友善態度向顧客提供服務</li> <li>• 掌握溝通技巧</li> <li>• 瞭解顧客實際需要</li> <li>• 掌握顧客心理</li> </ul> </li> </ul> <p>3.展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保所提供時計產品售後維修及諮詢服務令顧客滿意</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能夠按照機構守則指引，接待顧客，提供適當產品/服務及建議，滿足顧客的需要；及</p> <p>(ii)能夠跟進服務的進度及質素，確保符合顧客的要求。</p>
備註	----