

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	處理顧客投訴
編號	108796L4
應用範圍	此能力單元適用於汽車業各營運場所負責顧客服務或銷售的管理人員。從業員能夠根據機構內部指引，對顧客有關汽車產品或服務的質量投訴，能獨立地作出適當的處理及跟進，並加以檢討，以改善顧客服務質素。
級別	4
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(機構所訂立處理顧客投訴的程序)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握機構處理顧客投訴汽車產品或服務質量的指引及守則，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解投訴的性質及起因 ○ 機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限 ○ 瞭解機構有關轉交投訴個案予適當人士進行調解的程序 ○ 瞭解機構有關調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序 ○ 瞭解溝通技巧，例如：有關心理分析的理論及應用 <p>2. 應有表現(處理顧客對汽車產品質量的投訴)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構內部指引，對顧客有關汽車產品質量的投訴，作出適當的調查及分析，工作包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 第一身瞭解顧客的投訴，掌握有效的溝通技巧緩和顧客情緒 ○ 分析有關顧客對汽車產品或服務的質量投訴個案 ○ 將投訴分類，交由有關部門/人員跟進 ○ 分析顧客有關質量投訴的原因，並聯同有關部門共同解決投訴的問題，並更新有關資料記錄 ○ 有效地處理及回覆顧客有關汽車產品及服務質量的投訴 ● 檢討顧客對有關汽車產品及服務質量的投訴，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 從調查問卷資料，分析顧客對處理投訴的滿意程度 ○ 檢討投訴處理的方法及成效 ● 定時舉行內部會議檢討顧客服務，避免同類投訴出現及改善顧客服務質素
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠有效地處理及分析顧客對汽車產品或服務的質量投訴；及 ● 能夠獨立地草擬一份有關顧客對產品質量投訴的檢討方案，以改善顧客服務質素。
備註	