

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	向顧客推廣忠誠方案
2.編號	105043L2
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責客戶服務及銷售推廣的員工。這能力的應用涉及在日常工作中，能夠向顧客介紹／推廣機構的忠誠方案，例如成為會員的優惠和好處，從而提升顧客對機構的忠誠程度，以顯示公司對顧客的專業服務態度及未來發展的方針等。
4.級別	2
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 顧客忠誠方案相關知識 ◆ 瞭解機構的顧客忠誠方案的詳情，包括：情感、財政狀況、生活方式、有趣禮品等。 ◆ 瞭解推行顧客忠誠方案的目的(如：減少客戶流失率、減低成本等)和方案內容、特點、顧客的優惠等 ◆ 瞭解良好客戶關係技巧，例如：吸引顧客注意力及興趣的技巧、推銷技巧、顧客的喜好等 ◆ 明白影響顧客忠誠方案推廣的基本因素 ◆ 認識保障消費者權益及個人私穩資料方面的法例規管 6.2 向顧客推廣忠誠方案，令其成為一個忠誠大使 ◆ 運用良好的客戶溝通技巧，向顧客解釋／推介機構的顧客忠誠方案，包括： • 清晰地介紹機構的忠誠方案特色及優點和未來發展 • 提供與忠誠方案有關的資訊 • 正確地回應顧客對方案的疑問及查詢 ◆ 根據既定的程序，為顧客辦理參與忠誠方案所需的手續 • 詳細解釋忠誠方案的細則及條款、規限等 • 協助顧客填寫有關的會員申請表 • 與顧客確認自願參與忠誠方案，並簽署作實 • 核實顧客所提供的資料的準確性 • 向顧客提供所需的憑證，例如：會員證／會員登入編號 • 計劃及制定忠誠項目 ◆ 定期向上司匯報顧客忠誠方案的推廣進度、市場反應和顧客的保留率 6.3 展示專業能力 ◆ 在收集顧客資料時，必須遵守《個人資料（私穩）條例》

7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠清楚地向顧客介紹及推廣機構的忠誠方案，包括：財務、生活和情感方面的利益以及品牌價值；及 (ii) 能夠運用良好的顧客關係技巧，鼓勵顧客自願參與忠誠方案，以提升顧客對機構的忠誠度。
8.備註	