

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	執行優質顧客服務計劃
2.編號	105076L3
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業提供顧客服務相關工作人員。這能力的應用涉及判斷及分析能力。能夠按照機構既定顧客服務計劃、程序及標準，執行顧客服務管理、提供優質服務，以滿足顧客的需求及發展機構的零售業務。
4.級別	3
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 優質顧客服務的相關知識 ◆ 熟識機構產品的特性及功能 ◆ 瞭解機構顧客服務計劃 ◆ 明白優質顧客服務的定義，包括： • 優質服務與服務的分別 • 優質服務的形式 - 顧客認知 - 顧客期望 - 標準服務與真實服務之間差異等 ◆ 零售行業顧客服務的特性瞭解管理零售行業服務之元素，如： • 顧客增值服務 • 顧客服務文化 • 顧客滿意度等 ◆ 瞭解零售業界服務人員必須遵守的規則及具備的技巧，例如： • 紀律及服務守則 • 良好的溝通技巧 • 良好的個人形象 • 瞭解顧客的心理 6.2 執行優質顧客服務計劃 ◆ 按照機構顧客服務的標準，-為顧客提供優質服務，例如： • 掌握影響顧客選擇產品或服務的各種因素 • 耐心聆聽顧客的查詢／意見 • 辨識顧客的真正需要，妥善處理顧客的問題 • 分析顧客意見或投訴 • 進行零售地點之日常顧客服務管理 • 服務質素記錄管理 • 顧客檔案及信息管理

	• 顧客服務管理電子化，例如： - 網頁資料庫 - 顧客資料保密數據庫等 ◆ 因應市場環境的改變，檢討機構的優質服務準則及所提供的顧客服務的質素，提供改善的建議 6.3 展示專業能力 ◆ 在處理顧客個人資料時尊重個人私隱，未獲授權前絕不向第三者透露、轉移或轉售任何顧客資料 ◆ 在執行顧客服務計劃時，必須兼顧機構及顧客的利益 ◆ 以誠懇態度及良好人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能按機構既定的指引，執行顧客服務管理；及 (ii) 能提供優質的顧客服務，令顧客對機構的產品／服務留下良好的印象，以鞏固及發展機構的業務。
8.備註	