

**零售業能力標準說明**  
**能力單元**

1.名稱	管理神秘顧客活動
2.編號	105081L4
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責顧客服務的員工。這能力的應用涉及縝密的分析及判斷能力，管理零售神秘顧客活動，從而掌握實際的顧客服務表現，進一步實踐及提高整體零售服務水平，協助業務發展。
4.級別	4
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 神秘顧客活動知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解機構既定的顧客關係策略</li> <li>◆ 瞭解機構既定的銷售目標及策略</li> <li>◆ 瞭解神秘顧客設立的主要目的，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過員工服務質素的評核，改善機構之零售業務</li> <li>• 表揚服務出眾的零售店舖及相關的傑出員工</li> <li>• 提供資訊以進一步提升機構的顧客服務</li> <li>• 實踐及提升香港整體零售行業之服務水平等</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解提供神秘顧客計劃服務的組織，以及參與計劃的指引、義務及權利等</li> <li>◆ 瞭解神秘顧客計劃的一般評審標準，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 購物環境</li> <li>• 購物體驗</li> <li>• 交易完成的過程等</li> </ul> </li> <li>◆ 掌握閱讀神秘顧客計劃評審調查結果重點資料之技巧</li> </ul> <p>6.2 管理神秘顧客活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 根據機構既定的顧客關係及銷售策略，決定神秘顧客計劃是否適用於機構的零售業務，以及參與的程度</li> <li>◆ 與提供神秘顧客計劃活動的組織協調，定出參加計劃的具體安排，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 決定機構的實際零售組別</li> <li>• 神秘顧客的探訪週期及次數</li> <li>• 參與計劃的時間表，如全年期數</li> </ul> </li> <li>◆ 管理神秘顧客計劃活動的細節及協商評審的準則，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 購物環境 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 服務員工的儀表</li> <li>- 店舖管理</li> </ul> </li> <li>• 購物體驗 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 服務員工的協助</li> <li>- 對銷售商品／服務的知識</li> <li>- 服務員的態度及主動性</li> <li>- 商品／服務存貨及價目資料</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交易完成之過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 收銀服務</li> <li>- 客人離去</li> <li>- 售後服務</li> <li>- 團隊精神等</li> </ul> </li> <li>◆ 審閱神秘顧客計劃完成後的調查報告，並向上級提交改善的措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 機構的整體表現，總結及資料數據</li> <li>• 機構與所屬組別公司之表現比較</li> <li>• 機構與整體零售行業公司之表現比較</li> <li>• 零售行業趨勢分析</li> <li>• 機構之服務趨勢，包括每項評審準則之表現趨勢</li> <li>• 建議的嘉許行動等</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 在管理神秘顧客活動時，堅持以顧客為中心的服務態度</li> <li>◆ 尊重神秘顧客計劃調查報告的客觀事實，不作隱瞞或欺騙的行為</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠妥善管理機構參與的零售神秘顧客活動，從而掌握機構實際的顧客服務表現，以提高零售服務水平；及</p> <p>(ii) 能夠通過神秘顧客活動，協助機構零售業務的發展。</p>
8.備註	