

**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	<p>表現要求</p> <p>6.1 優質顧客服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 熟識機構產品的特性及功能</li> <li>◆ 瞭解機構顧客服務計劃</li> <li>◆ 明白優質顧客服務的定義，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 優質服務與服務的分別</li> <li>• 優質服務的形式 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 顧客認知</li> <li>- 顧客期望</li> <li>- 標準服務與真實服務之間差異等</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客增值服務</li> <li>• 顧客服務文化</li> <li>• 顧客滿意度等</li> </ul> </li> <li>◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 紀律及服務守則</li> <li>• 良好的溝通技巧</li> <li>• 良好的個人形象</li> <li>• 瞭解顧客的心理</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 執行優質顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按照機構顧客服務的標準，-為顧客提供優質服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握影響顧客選擇產品或服務各種因素</li> <li>• 耐心聆聽顧客的查詢／意見</li> <li>• 辨識顧客的真正需要，妥善處理顧客的問題</li> <li>• 分析顧客意見或投訴</li> <li>• 進行零售地點之日常顧客服務管理</li> <li>• 服務質素記錄管理</li> <li>• 顧客檔案及信息管理</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客服務管理電子化，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 網頁資料庫</li> <li>- 顧客資料保密數據庫等</li> </ul> </li> <li>◆ 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</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> <li>◆ 在執行顧客服務計劃時，必須兼顧機構及顧客的利益</li> <li>◆ 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</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) 能按機構既定的指引，執行顧客服務管理；及</li> <li>(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。</li> </ul>
8.備註	