

1. 名稱	瞭解顧客服務的要求及方法
2. 編號	PPPRCR302A
3. 級別	3
4. 學分	6
5. 能力	<u>表現要求</u> 5.1 掌握客戶服務的原則及方法 ◆ 掌握客戶買貨心理 ◆ 瞭解客戶服務員所扮演的角式 ◆ 明白客戶服務員與客戶溝通中應有的態度，說話的用詞及技巧 ◆ 運用有效的售後服務技巧去滿足客戶的需求 5.2 掌握處理客戶投訴的原則及方法 ◆ 瞭解客戶服務員在處理投訴時所扮演的角式 ◆ 清楚客戶投訴的真正原因 ◆ 明白客戶服務員在處理客戶投訴時應有的態度，說話的用詞及技巧 ◆ 掌握解決的問題的技巧 ◆ 運用有效的處理投訴技巧去解決客戶的問題 5.3 運用有效的客戶服務技巧 ◆ 根據客戶買貨心理及公司既定的政策，運用有效的客戶服務技巧，協助提供滿足客戶的售後服務，並有效地處理投訴及解決客戶的問題

6. 應用範圍	於印刷營業部及客戶服務部，根據客戶買貨心理及公司既定的政策，運用有效的客戶服務技巧，協助提供滿足客戶的售後服務，並有效地處理投訴及解決客戶的問題。
7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠運用有效的客戶服務技巧，協助提供滿足客戶的售後服務，處理投訴及解決客戶的問題。
8. 備註	此能力單元之學分值假設學員已擁有基本顧客服務知識。