

汽車業 《能力標準說明》 能力單元

「共通能力」職能範疇

名稱	管理顧客服務
編號	108795L4
應用範圍	於汽車銷售及其售後服務工作地點，從業員能夠掌握及運用顧客服務管理技巧，使員工能按照機構服務顧客計劃，服務顧客，以增進業務。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 應具知識(顧客服務管理知識)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握顧客服務管理理論，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 顧客期望</li> <li>○ 顧客增值服務</li> <li>○ 顧客服務文化</li> <li>○ 顧客滿意度</li> <li>○ 所屬品牌及本身機構對顧客服務的方向指引</li> </ul> </li> <li>● 瞭解汽車業界有關顧客服務人員須遵守的規則，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 紀律及服務守則</li> <li>○ 服務道德概念</li> <li>○ 私隱條例</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 應有表現(管理顧客服務)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照所屬車廠品牌及機構對顧客服務人員的紀律要求及服務手則，執行一般顧客服務管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 督導及訓練員工</li> <li>○ 訂立顧客服務的指標</li> <li>○ 分析及處理投訴個案</li> <li>○ 售前、銷售及售後的顧客服務管理</li> <li>○ 服務質量紀錄管理</li> <li>○ 處理一般顧客檔案及信息管理</li> <li>○ 處理一般電子顧客服務管理</li> <li>○ 執行、落實私隱保障條例</li> </ul> </li> <li>● 定期根據公司評估準則，回饋機制，改善顧客服務。</li> <li>● 定期整理報告並向所屬車廠品牌及本身機構有關部門匯報，溝通及要求作增值改進</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為受評人：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠根據所屬車廠品牌及機構指引，管理顧客服務，提供良好的顧客服務，作增值改進，以鞏固及增進機構業務。</li> </ul>
備註	