

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	執行優質顧客服務計劃
2. 編號	111331L3
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。從業員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 瞭解優質顧客服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解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： <ul style="list-style-type: none"> ● 優質服務與服務的分別 ● 優質服務的形式 <ul style="list-style-type: none"> ○ 顧客認知 ○ 顧客期望 ○ 標準服務與真實服務之間差異等 ◆ 瞭解零售行業顧客服務的特性 ◆ 瞭解管理零售行業服務之元素，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 紀律及服務守則 ● 溝通技巧 ● 個人形象 ● 顧客的心理 <p>6.2 執行優質顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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"> ● 掌握影響顧客選擇產品或服務各種因素 ● 耐心聆聽顧客的查詢／意見 ● 辨識顧客的真正需要，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 ● 服務質素紀錄管理 ● 顧客檔案及訊息管理 ● 顧客服務管理電子化，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 網頁資料庫 ○ 顧客資料保密數據庫 ◆ 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

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能按機構既定的指引，執行顧客服務管理；及 ◆ 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	此乃能力單元 105076L3 的更新版