

**零售業《能力標準說明》能力單元  
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	處理顧客投訴
2. 編號	111333L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務相關的員工。從業員能夠按照機構程序和準則，有效地處理顧客投訴，並加以跟進，確保顧客滿意。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解處理顧客投訴相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解機構既定處理顧客投訴的指引和程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 優質顧客服務</li> <li>● 處理高要求顧客的指引</li> <li>● 獲機構授權調解顧客投訴的人員及其權限</li> <li>● 有關轉介投訴個案的程序</li> <li>● 有關調解投訴的程序</li> <li>● 瞭解機構的產品和服務</li> <li>● 瞭解零售相關的條例（如：顧客的權利、消費者權益）</li> </ul> </li> <li>◆ 具備人際關係技巧</li> <li>◆ 瞭解工作崗位的職權和責任</li> <li>◆ 掌握溝通和聆聽技巧</li> </ul> <p>6.2 處理顧客投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解顧客投訴的細節和原因，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與服務或產品有關</li> <li>● 事件發生的時間</li> <li>● 事件發生的地點</li> <li>● 當時所涉及的員工</li> <li>● 事件的其他細節</li> </ul> </li> <li>◆ 根據機構處理投訴的指引，採取解決問題的適當措施 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 將個案轉介給合適的人處理</li> <li>● 提供合適的解決方法（如：補償、致歉）</li> <li>● 通知顧客調查的進展和結果，並確保顧客滿意</li> <li>● 記錄投訴並有改善行動計劃，定期檢討以避免同類事件再次發生</li> </ul> </li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 必須保持禮貌、理性、同理心及具有細心聆聽的技巧</li> <li>◆ 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係</li> <li>◆ 在處理顧客投訴時，要兼顧機構及顧客的利益，並在兩者之間取得平衡</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>◆ 能夠掌握投訴個案的細節和原因；</li> <li>◆ 能夠為顧客提供適當的解決方法，並加以跟進，確保顧客滿意；及</li> <li>◆ 能夠記錄投訴，避免同類事件再次發生。</li> </ul>

8. 備註	此乃能力單元 105079L3 的更新版
-------	----------------------