

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

| | |
|---------|--|
| 1. 名稱 | 檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度 |
| 2. 編號 | 111335L4 |
| 3. 應用範圍 | 此能力單元適用於零售業內負責產品的銷售或顧客服務相關的員工。從業員能夠遵循機構指引，確保顧客滿意機構所提供的產品／服務，並通過定期檢討產品服務，以維繫顧客的滿意度。 |
| 4. 級別 | 4 |
| 5. 學分 | 3（僅供參考） |
| 6. 能力 | <p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解影響顧客滿意度的因素</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解顧客關係和顧客服務的重要性 ◆ 掌握機構的顧客服務程序和政策 ◆ 瞭解機構或商店所供應的產品／服務 ◆ 瞭解影響顧客滿意度的因素： <ul style="list-style-type: none"> ● 產品／服務的特點 ● 產品／服務的價格 ● 質量穩定性 ● 包裝美觀及安全性 ● 產品多樣化 ◆ 掌握顧客調查和分析的技術 <p>6.2 檢討產品及服務以維繫顧客的滿意度</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 進行市場調查，分析顧客的需求和對產品／服務的滿意水平，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 定期進行尊貴顧客調查 ● 在零售店舖定期進行焦點小組／一般顧客的調查 ● 在機構、分店及各服務點全方位進行調查 ◆ 掌握產品／服務的表現數據 ◆ 與競爭對手比較表現及分析市場的銷售策略 ◆ 根據市場調查報告，制定提升產品／服務的計劃，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 市場營銷和推廣策略 ● 形象革新 ● 重新包裝 ● 價格調整 ● 放置產品於最適合的商店或貨架 ● 增加存貨 ● 進行內部員工的培訓 ◆ 與有關各部門協調，推行改善計劃 ◆ 監控產品／服務的表現和滿意度，對於經常表現欠佳的產品／服務，考慮終止售賣或提供 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 檢討產品／服務時，維護機構的利益 ◆ 在檢討產品或服務時，不可作出欺騙或舞弊行為 |

| | |
|---------|---|
| 7. 評核指引 | 此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">◆ 能夠運用市場調查資料，檢討顧客對機構的產品／服務水平，以維繫顧客對機構的滿意度。 |
| 8. 備註 | 此乃能力單元 105080L4 的更新版 |