

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	檢討顧客服務計劃
2. 編號	111336L4
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。從業員能夠根據機構策略和目標，有效地評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務，發展機構業務及提升機構形象。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解顧客服務相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的業務策略和目標 ◆ 瞭解機構的顧客服務計劃及服務指標 ◆ 瞭解訂定顧客服務指標之方式，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 服務指標量化（如：統計所接獲投訴／意見的數量） ● 顧客質素之標準 ● 顧客瞭解的程度 ● 服務期望 ● 顧客服務之標準質素與服務期望之差異 ● 改進服務質素之成效 ● 服務優勢等 <p>6.2 檢討顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 評估顧客服務計劃，包括：原則、範圍、方法、步驟、流程、保密性及限制等 ◆ 訂立及量化顧客服務績效指標，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 按營業額 ● 顧客到訪次數 ● 按利潤回報 ● 按投訴個案數目 ● 新增顧客及流失顧客比例等 ◆ 訂立顧客服務計劃的評估方案 <ul style="list-style-type: none"> ● 評估範圍 ● 評估方法 ● 評估步驟 ● 跟進及改善服務管理 ◆ 檢討顧客服務計劃 ◆ 制定改善服務計劃的報告 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構的策略及目標，檢討顧客服務計劃 ◆ 確保顧客滿意機構的服務
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"> ◆ 能根據公司的目標，評估顧客服務計劃及績效指標，以改善顧客服務及發展機構業務；及 ◆ 能訂立顧客服務評估方案。

8. 備註

此乃能力單元 105082L4 的更新版