

美容業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	瞭解顧客服務基本知識
2. 編號	BEZZCN104A
3. 應用範圍	於美容相關工作場所，於日常工作中，能夠提供優質顧客服務，吸引新客源、回頭客及引薦客，以提升公司的營業額及保持美容業專業形象。
4. 級別	1
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 顧客服務基本知識 ◆ 瞭解顧客服務基本知識，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 服務的定義 • 所屬機構的服務文化 • 群體工作及團隊精神 • 溝通技巧 • 形象概念 • 顧客服務之職責、工作內容等 <p>6.2 運用顧客服務基本知識 ◆ 確立良好的服務態度及運用溝通技巧，提供優質顧客服務，使顧客產生信任感，以建立顧客關係</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 於日常工作中，表現團隊精神；懂得在適當時候請示上司或相關同事，以滿足個別顧客不同的需要
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠瞭解顧客服務基本知識；及</p> <p>(ii) 在日常工作中，懂得運用溝通技巧，提供優質的顧客服務，吸引新客源、回頭客及引薦客，以增加公司的營業額。</p>
8. 備註	