

美容業能力標準說明  
能力單元

1. 名稱	處理客戶關係技巧
2. 編號	BEZZCN207A
3. 應用範圍	於美容相關工作場所，在常規的工作環境下，運用基本的客戶關係處理技巧，與顧客進行溝通，向顧客推介合適的美容/美體產品或服務，並能有效地處理顧客一般的投訴。
4. 級別	2
5. 學分	3 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 處理客戶關係技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解溝通的基本知識，如：口頭溝通、非口頭溝通(書面、身體語言)等</li> <li>◆ 明白接待顧客的基本知識及所屬機構既定的程序和標準，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對員工個人儀容、打扮的要求</li> <li>• 接待顧客程序和標準</li> <li>• 人際關係技巧</li> <li>• 瞭解不同類型顧客的特徵</li> <li>• 瞭解顧客的不同情緒</li> </ul> </li> <li>◆ 明白所屬機構處理顧客投訴的指引 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 獲機構授權調解顧客投訴的人員及其權限</li> <li>• 有關調解投訴的程序</li> <li>• 有關轉介投訴個案的程序</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 應用客戶關係處理技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 於常規的工作環境下，掌握客戶關係處理技巧，有效地與顧客進行溝通，以確定顧客的需要，並向顧客介紹或推介適合的美容/美體產品或服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有禮而正面地回應顧客的查詢，包括：來店、來電及來電郵的顧客</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 有效地處理顧客預約</li> <li>• 透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對美容服務或產品的要求</li> <li>• 發放正確的美容產品及服務資料，認識常用及熱賣美容產品的名稱及功效</li> <li>• 懂得於適當時候，請示上司或相關同事，如：個別優惠要求等</li> <li>• 能按所屬機構既定的程序，收集顧客的資料，維繫與顧客的關係</li> <li>◆ 按照所屬機構的既定程序，有效地處理顧客一般的投訴 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解有關投訴的詳情</li> <li>• 安撫顧客的情緒</li> <li>• 根據所屬機構處理投訴的指引，採用解決投訴的適當措施，如：補償、致歉等</li> <li>• 如有需要，把投訴個案轉介予適當人士跟進</li> <li>• 能清楚地記錄調解步驟</li> </ul> </li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠掌握處理客戶關係技巧；</p> <p>(ii) 能夠於常規的工作環境下，運用客戶關係處理技巧，因應顧客的需要，介紹或推介適合的美容/美體產品或服務；及</p> <p>(iii) 按照所屬機構的既定程序，有效地處理顧客一般的投訴。</p>
8. 備註	