

美容業能力標準說明  
能力單元

1. 名稱	掌握優質顧客服務
2. 編號	BEZZCN305A
3. 應用範圍	於美容相關工作場所，能夠提供優質顧客服務，滿足顧客的需要，以提升公司的銷售額及塑造所屬機構品牌形象。
4. 級別	3
5. 學分	6 (僅供參考)
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解優質顧客服務概念</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解優質顧客服務的定義 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務品質(Quality Service)與服務內容(Services)的分別</li> <li>• 優質服務的概念</li> <li>• 優質服務的模式 <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 顧客認知(Customer perceptions)</li> <li>▸ 顧客期望(Customer expectations)</li> <li>▸ 服務輸送的管理認知(Management Perceptions)</li> <li>▸ 標準服務說明(Standard specifying service)</li> <li>▸ 真確服務輸送(Actual Service delivered)之差異</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 應用優質顧客服務技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按照所屬機構對客戶服務人員的要求及服務守則，提供優質顧客服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 清楚瞭解所屬機構所提供的服務</li> <li>• 辨識顧客的真正需要，妥善處理顧客的投訴</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握影響顧客選擇美容服務的各種因素</li> <li>• 有效處理服務失敗(Service failures)及執行復原策略(Recover strategies)，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 調查及分析服務失敗的成因</li> <li>▸ 評估復原補救策略的利弊</li> <li>▸ 執行復修補救計劃等</li> </ul> </li> <li>◆ 因應市場環境的改變，提供改善優質服務系統的建議</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 按照美容院或美體護理中心的既定程序和標準，提供令顧客滿意的服務；</p> <p>(ii) 能夠有效地處理顧客的投訴；及</p> <p>(iii) 能夠提供改善顧客服務建議，以提升營業額及塑造所屬機構的品牌形象。</p>
8. 備註	