

美容業能力標準說明  
能力單元

1. 名稱	制定顧客服務計劃
2. 編號	BEZZCS401A
3. 應用範圍	於美容相關工作場所，能夠制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高所屬機構品牌形象，發展機構業務。
4. 級別	4
5. 學分	12（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: right;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 美容業顧客服務要求</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解美容業高質素的顧客服務準則及要求</li> <li>◆ 瞭解所屬機構的長處及短處</li> <li>◆ 瞭解美容服務的政策方向及未來發展方向</li> <li>◆ 瞭解美容業界及市場環境之變化趨勢</li> </ul> <p>6.2 制定顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 制定美容業顧客服務計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 設計服務作業系統 <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 系統藍圖及架構組織</li> <li>▸ 關鍵服務人員計劃</li> </ul> </li> <li>• 設計所屬機構日常運作計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 顧客服務守則及工作紀律</li> <li>▸ 美容服務設計流程、運作、步驟</li> <li>▸ 服務環境管理，如美容中心的衛生及光線等</li> </ul> </li> <li>• 為所屬機構顧客服務定位，確立目標顧客</li> <li>• 制定所屬機構電子顧客服務計劃 <ul style="list-style-type: none"> <li>▸ 公司網頁資料庫</li> <li>▸ 處理電子查詢程序等</li> </ul> </li> <li>• 確立顧客服務的評估機制，例如：對員工獎勵與懲罰機制</li> <li>• 掌握市場變化，調整顧客服務計劃</li> </ul> </li> </ul>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：  (i) 能夠有效地制定顧客服務計劃，以鞏固及發展所屬機構的業務；及  (ii) 能夠掌握美容業市場變化，調整顧客服務計劃，加強競爭優勢。  。
8. 備註	