

美容業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	執行顧客服務管理
2. 編號	BEZZCS402A
3. 應用範圍	於美容相關工作場所，能夠按照所屬機構顧客服務計劃，執行顧客服務管理，提供優質顧客服務，以發展機構業務。
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 美容業顧客服務之特性</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解美容業顧客服務的特性，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 無形的特質 (intangibility) • 不可劃分的特質 (inseparability) • 獨一無二的特質 (heterrogenity) ◆ 瞭解美容業服務管理 <ul style="list-style-type: none"> • 顧客期望 • 顧客增值服務 • 顧客服務文化 • 顧客滿意度 ◆ 瞭解美容業界有關顧客服務人員須遵守的規則，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 紀律及服務守則 • 衛生安全準則 • 服務道德概念 <p>6.2 執行顧客服務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照所屬機構顧客服務要求，執行一般顧客服務管理 <ul style="list-style-type: none"> • 訂立顧客服務指標 • 訂立顧客服務內容 • 分析投訴個案 • 美容或美體中心之日常顧客服務管理

	<ul style="list-style-type: none"> • 服務質量記錄管理 • 顧客檔案及信息管理 • 電子顧客服務管理 <ul style="list-style-type: none"> ▸ 網頁資料庫 ▸ 電子顧客服務 ◆ 根據公司評估準則，改善顧客服務管理
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能按所屬機構指引，執行顧客服務管理，提供良好的顧客服務，以鞏固及發展機構的業務。</p>
8. 備註	