

美髮業 《 能力標準說明 》 能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	運用顧客服務基本知識
編號	105394L1
應用範圍	此能力單元適用於美髮相關工作場所。在日常工作環境中，能夠提供優質顧客服務，吸引新客源及保持現有顧客，以提升機構的營業額及保持美髮業專業形象。
級別	1
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解顧客服務基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客服務基本知識，例如： <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>2. 運用顧客服務基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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，以建立良好顧客關係 ● 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 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係 ● 在處理客戶個人資料時，顯示對個人私隱的尊重
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● (i) 掌握顧客服務基本知識；及 ● (ii) 在日常工作中，懂得運用良好溝通技巧，提供優質的顧客服務，吸引新客源及保持現有顧客，以增加機構的營業額。
備註	