

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	接待顧客
編號	105395L1
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。在日常工作中，能夠按照機構的顧客服務守則，有禮貌地接待顧客及處理顧客的查詢。
級別	1
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解接待顧客知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解良好服務態度的重要性，包括：儀容、禮貌、細心、尊敬、真誠等 ● 認識顧客處理程序，包括：處理預訂、處理電話查詢、處理困難客戶、管理客戶記錄 ● 瞭解不同美髮服務、產品的價格和護理的程序及功效 ● 明白舒適、衛生、整潔環境的重要性 <p>2. 接待顧客</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按照機構的顧客服務守則，運用良好的溝通技巧，有禮貌地接待顧客，處理顧客的預約及相關的查詢 <ul style="list-style-type: none"> ● 記錄預約時段、細節、指定美髮師等，並與客戶清楚確認及通知美髮師有關的安排 ● 重新編排預約遲到的顧客 ● 詢問及確認所需的美髮服務 ● 安排髮型師 ● 協助客戶穿上保護袍，引領到合適座位 ● 保存客戶記錄，建立新客戶檔案 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在處理客戶個人資料時，顯示對個人私隱的尊重 ● 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係
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) 按照機構服務守則，能運用良好的溝通技巧，有禮貌地接待顧客，並能處理客戶的查詢和預約。
備註	