

服裝業 《能力標準說明》 能力單元

「洗衣服務」職能範疇

名稱	向顧客提供支援及意見 (包括自助洗衣)
編號	110334L3
應用範圍	向洗衣服務顧客提供支援和諮詢服務。此能力單元適用於相關從業員向洗衣服務顧客提供一般支援和諮詢服務 (包括自助洗衣)。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解顧客關係和顧客服務的重要性和技巧 (如: 良好溝通) ● 瞭解洗衣服務的種類、特點和細節 (如: 處理或操作步驟、限制性) ● 瞭解機構的顧客服務標準和程序 ● 說明常見的洗衣服務查詢和處理方法 (如: 參考洗滌標籤) <p>2. 應用和過程</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用合適的技巧回答顧客的查詢，並提供適當的回應或資訊 ● 瞭解顧客的問題或需求，並提供適當的建議或支援 (包括: 示範自助設施的操作) ● 在需要時，向相關單位尋求協助 ● 針對需要專業判斷或複雜的查詢，向顧客清楚解釋洗衣服務的跟進安排 <p>3. 展示專業性</p> <p style="padding-left: 20px;">能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 迅速和有禮貌地向顧客提供支援和協助 ● 不斷更新機構的最新發展
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據洗衣服務顧客的問題或需求，向顧客提供一般支援和諮詢服務。
備註	改編自零售業《能力標準說明》(第一版) 能力單元(編號：105071L1)