

零售業《能力標準說明》能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	制定顧客服務計劃
編號	111341L5
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定政策的員工。從業員能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，提供優質服務，以提高機構的形象及發展機構的零售業務。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 瞭解顧客服務計劃的知識 <ul style="list-style-type: none"> 瞭解零售行業高質素的顧客服務準則及要求 瞭解所屬零售機構的優勢及面對的挑戰 瞭解機構服務的政策及未來發展方向 瞭解零售行業市場環境之變化趨勢 瞭解政府政策及措施對零售行業及制定顧客服務計劃的影響（如：內地「自由行」政策） 瞭解競爭對手在顧客服務方面相類似的措施 制定顧客服務計劃 <ul style="list-style-type: none"> 能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定零售行業顧客服務計劃，包括： <ul style="list-style-type: none"> 制定服務作業系統 <ul style="list-style-type: none"> 系統藍圖及架構組織 關鍵服務人員計劃 制定機構日常運作計劃 <ul style="list-style-type: none"> 顧客服務守則及員工紀律 零售服務設計流程、步驟等 服務環境管理，如零售店鋪的衛生、光線及舒適程度等 為機構的顧客服務定位，確立目標顧客群組 制定機構網上顧客服務計劃 <ul style="list-style-type: none"> 機構零售網頁資料庫 處理網上行銷查詢程序等 確立顧客服務的評估機制（如：員工賞罰機制），並運用相關計劃以制定營運策略 掌握市場變化及發展趨勢，調整顧客服務計劃，以增強競爭力 透過分析不同數據資料，掌握競爭對手在顧客服務方面的轉變，隨時調整顧客服務計劃 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> 在考慮制定顧客服務計劃時，必須保障機構及顧客的整體利益 確保所制定的服務計劃，符合相關法例要求（如：《個人資料（私隱）條例》）
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"> 能夠根據機構的營運政策及市場發展趨勢，制定顧客服務計劃，以鞏固及發展機構的零售業務；及 能夠掌握零售行業市場變化，適時調整顧客服務計劃，加強競爭優勢。
備註	此乃能力單元105085L5的更新版