

零售業《能力標準說明》能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	管理前線員工的顧客服務表現
編號	111334L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務相關的員工。從業員能夠管理前線員工的顧客服務表現，並在有需要時給予基本培訓及輔導。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解優質顧客服務的基本知識 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解消費者對顧客服務的期望 • 瞭解機構業務方針和既定的顧客服務指標 • 掌握團隊合作的要素（如：溝通技巧、輔導） 2. 管理前線員工的顧客服務表現 <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構業務方針和既定的顧客服務指標，與前線員工共同釐定具體、可衡量及可實現的個別工作目標及績效指標 • 依照共同釐定的個別工作目標及績效指標，監察員工的顧客服務表現 • 與前線員工保持定期溝通，向他們提供其工作表現的客觀評價，多加讚賞並指出需作改善的地方 • 為顧客服務表現未能達標的前線員工提供基本培訓及輔導 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> • 因應市場變化，向上級提出優化顧客服務的建議，當建議一經採納，便著手為員工提供相關培訓和跟進（如：運用科技提升工作效率） • 能夠與員工保持溝通
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"> • 按照機構業務方針和既定的顧客服務指標，與前線員工共同釐定具體、可衡量及可實現的個別工作目標及績效指標； • 能夠與前線員工保持定期溝通，向他們提供其工作表現的客觀評價，並指出需作改善的地方；及 • 就個別前線員工的顧客服務表現／整體顧客服務提升的需要，為前線員工提供基本培訓及輔導。
備註	