

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	提供優質顧客服務
編號	106187L3
應用範圍	此能力單元適用於安老服務業提供服務的員工。這能力的應用需具備判斷能力，能夠按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務，以滿足顧客的需求。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 優質顧客服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的顧客管理政策 • 瞭解機構的服務，包括：使命、宗旨、理念及目標 • 瞭解機構服務內容及流程 • 瞭解機構顧客服務審核範圍，包括：長者、照顧者、家屬、員工及院舍環境等 • 瞭解機構顧客的需要 • 瞭解機構的營運策略 • 瞭解提供優質顧客服務需具備的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 紀律及服務守則 • 良好的溝通技巧 • 良好的個人形象 • 良好的待人接物態度 • 瞭解顧客的心理等 <p>2. 提供優質顧客服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 運用良好的溝通技巧與顧客交談 • 保持良好的態度 • 耐心聆聽顧客的意見或查詢 • 保障顧客個人私隱及利益等 • 保持個人儀容整潔，塑造良好的個人形象 • 採納以客為先為原則，聆聽顧客的要求，給予適當及即時的回應 • 主動與顧客接觸，收集顧客對服務的意見，並向上級反映 • 遇到不合作或持不同意見的顧客時，應保持耐性，克制個人情緒，按需要向上級報告 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠尊重個人私隱，謹慎處理顧客的個人資料 • 能夠以誠懇態度及良好人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係
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"> • 能夠按照機構的顧客管理政策，於日常工作中，向顧客提供優質顧客服務；及 • 能夠採納以客為先為原則，回應顧客的要求，以及收集顧客對服務的意見，並向上級反映。
備註	