

職能單元代碼	TRM4R2682v2
職能單元名稱	規劃與進行客戶服務
領域類別	休閒與觀光旅遊 / 休閒遊憩管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、擬定客戶服務標準</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 參考相關產業與同業，研擬<u>客戶</u>【註1】服務標準。 2. 研訂客戶服務之<u>服務政策、標準和流程</u>【註2】。 3. 依據服務客戶內容進行員工訓練。 <p>二、執行並評估客戶服務流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認工作人員依執行客戶服務標準執行業務。 2. 蒐集與分析<u>客戶回饋</u>【註3】，進行改善與調整。 3. 評估<u>客戶服務活動</u>【註4】以符合組織品質標準。 4. 必要時採取糾正措施，以利執行持續改善策略。 5. 保存員工培訓課程、進行客戶服務過程之相關紀錄。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織中客戶服務之流程與標準。</p> <p>二、客戶服務內涵之相關知識，包含服務人員的專業素養、客戶期望。</p> <p>三、管理、監督和營業人員...等在提供優質客戶服務時具備的角色和責任。</p> <p>四、目前市場趨勢和影響服務產業相關變化的資訊來源。</p> <p>五、提供優質服務的方法，包含制定、執行和監控客戶服務政策和程序、讓員工參與客戶服務措施的制定、評估員工和客戶回饋...等。</p> <p>六、管控、測量和評估方法，例如消費者滿意度、業務績效。</p> <p>七、與客戶服務互動相關的消費者保護法之目標，構成要素和所有細節，以及企業對以下事項的責任，包含指定和收取取消費用、提供價格可能上漲的資訊、提供退款、提供指定產品或在無法取得時，以合適產品替換...等。</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、訂定、評估和審查下列客戶服務活動的措施，包含服務品質、產品品質、營業時間、設備提供、設施提供...等。</p> <p>二、在服務期間內監控客戶服務系統的實績及效益。</p> <p>三、針對以下相關之客戶服務標準，制定全面政策和程序，包含客訴管理流程、組織報告表格、品質管理系統、標準和指南、服務流程說明書、產品或服務手冊、標籤和說明、員工儀表及表現要求、持續品質改善、產品品質、回應時間、員工培訓（如客戶服務、技術能力...等）...等。</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確保依產業標準進行客戶服務。

	<p>2. 根據客戶回饋分析，改善客戶服務程序。</p> <p>3. 找出員工培訓需求並安排適當培訓。</p> <p>二、評量情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 實際或模擬的客戶回饋。2. 相關文件（如品質改善系統）。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 觀察與各種客戶服務供應商的互動。2. 口頭和／或書面提問，以評估組織是否充分了解客戶回饋受理及處理程序。3. 證明員工培訓需求分析的各項證據。4. 主管詳述工作績效的第三方報告。
說明與補充事項	<p>【註1】客戶：例如內部客戶或外部客戶、客戶的特殊需求、老客戶或新客戶...等。</p> <p>【註2】服務政策、標準和流程：例如投訴程序(客訴管理流程...等)、組織報告表格、品質管理系統、標準和指南、程序手冊(服務流程說明書...等)、產品或服務手冊、標籤和說明、員工儀表及表現、持續品質改善...等。</p> <p>【註3】客戶回饋：例如客戶主動提出或組織要求提供之回饋、口頭回饋和書面回饋、調查、意見箱...等。</p> <p>【註4】客戶服務互動：例如服務、產品、營業時間、設備提供、設施提供...等。</p>

更新紀錄

2020年修訂職能內容。