

職能單元代碼	TTM3R0299v2
職能單元名稱	提昇優質客戶服務
領域類別	休閒與觀光旅遊/旅遊管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、提供優質的客戶【註1】服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 增進員工和客戶之服務與互動。 2. 利用多樣化【註2】的資訊取得管道，獲取客戶的需求及滿意度。 3. 與客戶取得聯繫，徵詢其對產品或服務之回饋意見。 <p>二、執行管理優質服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 使員工了解組織提供服務的<u>政策與程序</u>【註3】。 2. 加強內、外部的教育專業訓練。 3. 提昇服務人員專業知識以解決客戶問題。 <p>三、持續性調整<u>客戶服務</u>【註4】。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 尋求持續的員工與客戶<u>回饋意見</u>【註5】並進行改善。 2. 瞭解服務<u>客戶</u>常見性的問題。 3. <u>評估</u>【註6】服務客戶的指標，以達到正面的效果。 4. 辨識與評估客戶服務問題，以及依據作業程序處理客戶問題。 5. 向客戶服務相關人員宣導新的做法與意見。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、優質客戶服務的原則</p> <p>二、負責優質服務的管理階層、主管與營運人員扮演的角色與責任</p> <p>三、會影響服務執行的現行服務趨勢與改變的資訊來源</p> <p>四、<u>提供優質服務的實施方法</u>【註7】</p> <p>五、<u>監督、衡量與評估的方法</u>【註8】</p> <p>六、針對改善客戶服務的業界方案</p> <p>七、消費者保護法與旅遊業定型化契約相關內容</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、<u>溝通技能</u>【註9】</p> <p>二、邏輯性地評估公司特色及需求，策劃設計出客制化的實際指標的批判思考技能</p> <p>三、針對客戶服務要求及公司專業職能，研擬出正面的方案</p> <p>四、<u>文書技能</u>【註10】</p> <p>五、評估客戶滿意度的調查及統計技能</p>

	<p>六、建立計畫與定期評鑑<u>客戶服務</u>系統的規劃與組織技能</p> <p>七、瞭解系統性的<u>客戶服務</u>問題，以利調整政策與程序、改善服務品質的問題解決技能</p> <p>八、承擔<u>客戶服務</u>責任的自我管理技能</p> <p>九、讓員工參與<u>客戶服務</u>的實務作法，並主動徵求其回饋意見的團隊合作技能</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. 發展、評估與審視提供優質<u>客戶服務</u>的實務做法。 2. 持續管理<u>客戶服務</u>的執行，並監督<u>客戶服務</u>實務做法的有效程度。 3. 發展提供優質服務的全面政策與程序。 4. 整合對於優質<u>客戶服務</u>與消費者保護相關法規知識。 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 模擬<u>客戶服務</u>實務進行的相關產業環境(如：觀光業、接待或活動產業的業務)。 2. 需符合由主管機關所發佈之現行法規。 3. 業界團體公布的行為規範與標準。 4. 受評者能足夠以領導者的角色與其團隊成員互動。 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估受評者準備的資料，內容需合併用於管理<u>客戶服務</u>的文件，包括：產業服務趨勢研究摘要、組織的特性和需求評估、政策方向、程序內容、<u>客戶調查</u>、評估<u>客戶服務</u>系統性的議題以及改變服務實務做法的建議。 2. 利用角色扮演，直接觀察受評者向執行<u>客戶服務</u>實務的關鍵工作人員諮詢和簡報的過程。 3. 使用案例研究與問題解決練習，讓受評者可辨識常規性的<u>客戶服務</u>失敗情況，並建議解決方法。 4. 以口頭或書面提問，評量受評者是否具備<u>客戶服務</u>原則及消費者保護相關法規知識。 5. 綜合審查受評者提供的工作績效及第三方提供的工作表現報告。
說明與補充事項	<p>【註1】客戶可能來自：外部(企業對企業 B2B、公司、電子商務、政府、網路、媒體及零售)，內部(同仁、管理者、團隊成員、其他部門的工作人員、其他分公司或地方的工</p>

	<p>作人員及主管) · 新的或定期的及訪客。</p> <p>【註2】客戶的多樣化研究可能包括下列分析：競爭環境、產業服務趨勢、客戶服務調查、客戶焦點團體、客戶熱門團體、質化或量化研究、尋求服務執行同仁的意見回饋及透過與客戶交談。</p> <p>【註3】政策與程序可能與下列項目相關：招呼與接待客戶、客訴與爭議管理、賦予各階層人員解決下列問題的權力(客訴、爭議、服務議題及客戶補償)、熟客計畫、報告標準(客戶環境、客戶服務人員、文件與宣傳資料)、價格保證、產品品質、退款與取消費用、回應時間、服務保證、員工訓練(客戶服務、客訴處理、確保優質產品與服務提供的技術技能)。</p> <p>【註4】客戶服務可能以下列模式提供：電話、電子郵件或書面通訊、面對面、網路及 APP。</p> <p>【註5】意見回饋可能涉及：與員工在每個工作日當中討論、與客戶討論、正式客戶訪問、討論服務的定期員工會議、在客戶服務政策與程序方面尋求員工建議、調查(內部客戶、外部客戶、工作員工)、改善可由下列人士提出(涉及客訴或爭議的客戶、供應商、同儕、工作員工、主管及管理者)。</p> <p>【註6】評估可能涉及：監督以下項目持續的有效程度(員工是否達成客戶服務標準、解釋實務做法的政策與程序)、審視下列事項的數字與本質(客訴、爭議、客戶回應、意見調查)、調查統計數字。</p> <p>【註7】提供優質服務的實施方法包括：延續性的發展與監督對客戶服務的政策與程序、員工參與客戶服務實務做法的發展、評估員工與客戶的意見回饋。</p> <p>【註8】監督、衡量與評估的方法包括：客戶滿意度及業務績效。</p> <p>【註9】溝通技能可能包括：和員工討論客戶服務的重點需求、講解公司提供優質服務的重點政策和程序及檢討常見的客戶服務問題。</p> <p>【註10】文書技能可能包括：研討與解釋客戶服務的查核結果及會影響相關產業的趨勢的文件內容、研究客戶服務要求、編輯全方位的、平易近人的政策和程序。</p>
--	---

更新紀錄

2020年修訂職能內容。