

職能單元代碼	TFB4R2732v3
職能單元名稱	顧客關係管理
職類別	休閒與觀光旅遊 / 餐飲管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、反應顧客需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依顧客需求提供相關諮詢服務。 2. 蒐集顧客回饋，作為後續服務改善參考。 3. 將客訴與抱怨問題，轉知相關人員進行後續處理。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 客訴紀錄 • 顧客意見調查
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客關係管理概念
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通協調能力 • 問題回報能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 無。