

職能單元代碼	PIC3R2831v2
職能單元名稱	婚宴活動結案
領域類別	個人及社會服務/個人照護服務
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、調查顧客滿意度</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 蒐集顧客滿意度意見，並提出回應及記錄整理與檢討。 2. 依據組織政策與程序，進行顧客資料歸檔與保存。 <p>二、處理客訴</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 釐清顧客抱怨及問題，並依組織規定提出補償方案，促成顧客正向回應。 2. 依據組織規定與作業程序，完成雙方滿意的客訴後續處理方案。 3. 降低顧客對組織負面形象的感受。 <p>三、經營顧客關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 提供婚宴執行過程相關紀錄(例如照片)，以提升顧客滿意度，促進口碑行銷。 2. 提供組織規劃之相關推廣方案，如親友介紹專案、彌月宴客方案等，以提高日後來店舉辦宴會活動之意願。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 滿意度調查表 • 客訴處理紀錄表 • 婚宴過程簡易紀錄
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客心理學 • 顧客導向服務 • 銷售相關法令規定 • 組織工作倫理守則 • 談判與協商策略 • 文件記錄與管理程序 • 個人資料保護法
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通與協調能力 • 問題分析能力 • 顧客導向服務能力 • 正確傾聽能力

	<ul style="list-style-type: none"> • 問題解決能力 • 衝突管理能力 • 資料彙整能力
說明與補充事項	無。