

職能單元代碼	PIC3R2627
職能單元名稱	提供客戶沙龍服務
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、確認<u>客戶</u>【註¹】服務需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依企業的營運模式及相關規定確實執行公司接待禮儀的服務流程。 2. 瞭解並確認客戶的服務需求。 3. 確實建<u>客戶資料</u>【註²】檔。 4. 引導客戶至指定服務區或等候區。 <p>二、提供客戶服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與客戶保持良好互動。 2. 預期<u>突發狀況</u>【註³】，需即時處理提高客戶滿意度。 3. 判別客戶其他需求。 4. 維繫顧客關係，提供適當的服務與產品。 5. 依公司規定處理銷售、退貨和退款事宜。 6. 執行送客禮儀的服務流程。 <p>三、確實執行顧客預約服務流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依所需服務的時間長度、員工調配及設備空間等，妥善安排預約時間。 2. 與客戶確認預約，以及根據需要取消或重新安排時間。 3. 於<u>預約系統</u>【註⁴】中記錄詳細資訊。 <p>四、顧客抱怨處理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確立<u>申訴性質</u>【註⁵】。 2. 確實執行<u>申訴處理程序</u>【註⁶】。 3. 無法解決的申訴狀況應即時向上回報。 4. 將客戶的申訴轉為高品質的客戶服務。 5. 依規定完成客戶申訴的<u>相關文件</u>【註⁷】。 6. 落實後續追蹤，確保客戶滿意度。 <p>五、判斷顧客問題</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過觀察和提問，瞭解客戶的特殊需求。 2. 表達樂意協助客戶。 3. 依需求轉介及提供建議。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、高品質客戶服務原則和正面的<u>通溝技巧</u>^{【註8】}。</p> <p>二、以下各種溝通媒介的基本特色、慣例與使用，包含電話、電子郵件、信件。</p> <p>三、符合業界對服務業工作者的期望，包含專業服務標準、與客戶應對的態度、專業行為倫理、個人儀容言行和衛生標準。</p> <p>四、執行美髮或美容服務有關國家或地方的<u>相關法規</u> 【註9】。</p> <p>五、<u>組織內政策與程序</u>^{【註10】}。</p> <p>六、<u>解決客戶申訴的可能補救措施</u>^{【註11】}。</p> <p>七、<u>特別套裝服務</u>^{【註12】}。</p> <p>八、<u>組織內流程與設備</u>^{【註13】}。</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、進行客戶導向方式溝通，辨識客戶美髮或美容服務有關條件，調整適當的美髮或美容服務計畫(合適的服務或產品)。</p> <p>二、能整合美髮或美容的技術技能，提供高品質服務，展現溝通技巧，達成客戶服務目標。</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應用服務有關國家或地方的相關法規。 2. 應用有關向客戶提供服務的工作場域規範與程序及安全工作實務。 3. 有效安排客戶時程及預約時間。 4. 合宜的招呼和道別禮儀，親切專業的接客方式。 5. 能確實瞭解客戶申訴的性質並採取適當的解決方案。 6. 能採用有效提問和積極聆聽技巧，以提供客戶諮詢、消除其疑慮及溝通協調同時維持審慎態度及保密。 7. 善用時間。

	<p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none">1. 確保由評量員或與評量員搭配的技術專家依評量標準進行觀察，判定在一段期間內能一貫展現出專業職能。2. 確保在工作場域或在各種實際工作狀況的模擬工作場域環境中展現出職能，可能包括客戶狀況及穿插通常預期在工作場域中會從事的其他相關活動。3. 工作場域需具備接待櫃台、電話、零售展示區、含沙龍軟體系統的電腦。4. 相關的<u>工作場域文件</u>^{【註14】}。5. 提供客戶不同的服務需求關於使用適當模擬環境的進一步指引，請參考本訓練的評量標準。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none">1. 觀察學員在實際或模擬工作環境中執行各項任務，在充分時間內示範其如何處理各種突發狀況，包含預約客戶時間、向客戶提供有關服務的建議、判斷客戶的特殊需求、回應客戶的申訴。2. 角色扮演，以適合學員語言和讀寫能力的方式書面及口頭提問，以評估對下列事項的知識，包含規劃預約事宜、溝通和問題解決、完成關於向客戶提供服務的工作場域文件。3. 技術專家提供的第三方報告。
說明與補充事項	<p>【註1】客戶類型：如主客或新客、女性或男性客戶、不同社會、文化和種族背景且具有不同身心狀況的人士等。</p> <p>【註2】客戶資訊：如線上資料、紙卡、療程或服務的種類、客戶的特殊需求或要求、細部療程計畫、使用的產品、推薦及購買的居家保養產品、療程期間、療程日期與時間、費用和付款方式、提供療程服務的員工姓名等。</p> <p>【註3】突發狀況：如延誤、產品缺貨、對已提供的服務或產品不滿意等。</p>

- 【註 4】預約系統：如線上資料、紙本預約紀錄等。
- 【註 5】申訴性質：如價格、服務品質、服務時程、服務範圍等。
- 【註 6】申訴處理程序：如回報至主管、針對產品或療程提供更完整的說明、費用退費、重新施作美容服務、更換產品
- 【註 7】相關文件：如電子、紙本等。等。
- 【註 8】溝通技巧：如面對面、電話、口語和非口語、合宜的招呼和道別禮儀、完成客戶紀錄、適當的口語和非口語溝通能力、正確的電話服務技巧、以合宜的方式與客戶應對、耐心應付對挑剔或粗暴的客戶、採用有效提問和積極傾聽技巧，以確立客戶需求、面對面溝通技巧、招呼與道別技巧、說明並維護客戶紀錄、接待客戶及預約時間、採取補救措施以解決申訴、安排客戶的預約時間等。
- 【註 9】相關法規：如國家或地方醫療相關法令、與產品有關健康衛生相關規定、職業安全衛生法、性別工作平等法、消費者保護法、公平交易法、業界作業規範等。
- 【註 10】組織內的政策與程序：如接待客戶、與客戶溝通、銷售和退款、申訴解決等。
- 【註 11】解決客戶申訴的可能補救措施：包含贈送服務、更完整的說明、即時回報、尋求協助退還費用、更換產品、樣品。
- 【註 12】特別套裝服務：如延長療程期限、提供贈送的美容療程、提供居家保養產品、提供新產品或服務的資訊、提供餐飲、語言需求和文化理解力、行動能力或其他失能協助、付款方式的安排等。
- 【註 13】組織內流程與設備：包含客戶紀錄系統、預約系統的功能和使用、電話的功能和使用、工作場域內區域和區段的位置、留言程序（如電話、電子郵件、專人代轉）、工作場域的產品和服務範圍。

【註 14】工作場域文件：包含製造商的設備說明書、產品說明書及相關認證、工作場域的規定與程序手冊，包括電腦服務技巧、個人儀容言行、申訴處理和申訴解決