

職能單元代碼	MPM3R2109v2
職能單元名稱	與顧客互動
領域類別	製造/生產管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、為顧客提供服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據店內政策，秉持專業有禮的態度與顧客溝通 2. 依據店內政策和法律規範，滿足顧客需求和合理要求，或是將顧客轉交給主管處理 3. 必要時，記下顧客的詳細資料和資訊 4. 找出並預想可能發生的問題並採取因應措施，降低對顧客滿意度的影響 5. 滿足與達成顧客的要求之外，尋找合適的機會，提供額外服務 6. 依據店內政策與顧客保持聯繫，直到銷售圓滿結案為止 7. 依據店內政策，合理、禮貌地接送客戶 8. 在提供服務的過程中，善用口頭及非語言溝通技巧發展良好的顧客互動關係 9. 依據店內政策促銷適當的服務或產品，吸引顧客再度光臨 10. 依據店內政策和相關程序處理顧客退貨或退款事宜 <p>二、回應客訴</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據店內政策處理客訴時，展現樂於幫助的積極態度 2. 謹慎處理客訴，注意細節並保持禮貌 3. 主動傾聽及發問，瞭解客訴的問題屬性並向顧客確認 4. 在可行範圍內，採取實際平息爭端的作為，達成顧客滿意 5. 若顧客仍不滿意或客訴問題未獲解決，隨即將顧客轉交給主管處理 6. 依據店內政策，讓客訴事件成為向顧客展現優質服務的大好機會 7. 針對顧客不滿意之處或客訴內容，製作精確易讀的書面記錄 8. 採取後續行動，確保顧客滿意客訴的處理結果

	<p>三、接收及處理訂單</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 準確記錄顧客的詳細資料和資訊 2. 依顧客要求迅速轉介給合適業務或銷售窗口 3. 以清楚扼要的方式為顧客提供資訊 4. 依據店內政策，妥當處理、記錄訂單並採取相關措施 <p>四、識別顧客的特殊需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過現場的觀察和提問，迅速識別顧客的特殊需求或要求 2. 以口頭或非語言的方式表達協助意願 3. 依要求積極提供服務，或將顧客轉交或引薦給適當人員
工作產出	無。
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 接待與客技巧 • 追加銷售的概念 • 讀寫能力 • 計算能力
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 相關店內政策和程序 • 店內部門的商品和服務範圍 • 店內部門的位置 • 店內通話系統和其他通訊設備的能和操作程序，以及相關通話號碼 • 相關法律和法律規範 • 相關業界實務原則 • 職業衛生與安全相關規範 • 提問及主動傾聽 • 解決衝突 • 遵守既定常規與程序 • 處理棘手或無理的顧客
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 溝通技巧：包括使用開放、中性的語言、清楚扼要地表達、使用適當的說法、非語言溝通、親切的肢體語言、當面溝通或透過電話與顧客聯繫。 • 顧客：包括生客或熟客、內部人員及外部人士、擁有固定習慣或特殊要求的顧客、各種社會、文化、種族背景及不同生理、心理狀態的人、不同年齡層顧客、足部健康與不健康顧客、家

	<p>庭或單一顧客。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 店內政策：包括服務顧客、平息客訴、處理訂單、經手現金、職業道德、環保與安全。 • 顧客需求：包括店內設施和服務的相關資訊、店內特定品項的位置、產品資訊、退貨或退款、穿著搭配與造型、公司銷售活動、虛擬網路店面。 • 法律規範：包括、交易時間、貨品運送、儲藏和處理、營利事業登記證、勞動工時、鞋業產品材料標示、產地標示、消費者保護法、進口關稅。 • 服務：包括所有店內活動、內部與外部顧客、延遲提供服務的後續處理、非營業相關諮詢服務、實體店面與網路虛擬店面。 • 客訴內容：包括服務、產品、價格、交期、專業、企業文化。 • 後續行動：包括與顧客、員工、主管與管理階層人員、供應商、媒體、非直接消費者的口頭與非語言溝通，向主管提供策與程序制定或修改方面的建議。 • 訂單：包括、口頭、書面、電子格式、網路。
--	---