



顧客服務實務

顧客服務實作



關於「服務」這檔事.....

明明是藏在各種職業課程裡面的教學重點或單元，如今卻要獨立成一門課!!



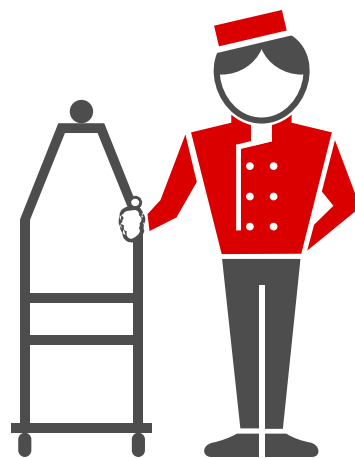
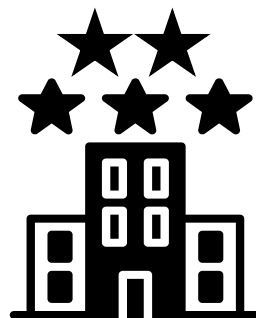
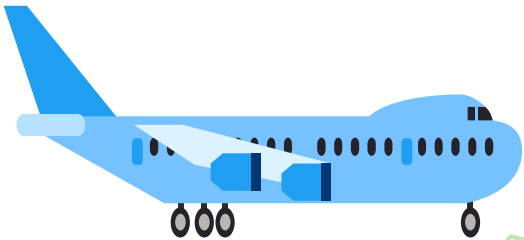
松山機場第一航廈一樓SUBWAY餐廳後方的男生廁所滿意度即時回饋系統
(取自台北松山機場臉書粉絲專頁)



甚麼是好的服務



從一趟出國放鬆的旅程來看.....





甚麼是好的服務



從這一趟出國放鬆的旅程來看.....

為何他們提供的服務，能讓人感到愉悅？

又遇到甚麼樣的情形，會讓人感到遇到雷呢？



原來..好的服務是有共通原則

**積極主動
喜愛與人相處**

必備條件，如果無法自在地與他人相處，在工作上會面臨很大的阻礙，甚至影響工作氣氛

團隊合作

每位成員都有自己分內工作，只把自己的工作完成還不夠，還須團隊合作才能完成所有工作

**獨力自主
與自律**

遇到問題會主動尋找解決方法，自動自發的工作態度

服務熱忱

工作沒有熱情，也無法做得長久

人際溝通

面對顧客或同事，溝通是傳遞訊息與互相了解的必要過程



原來..好的服務是有共通原則

應變能力

遇到突發狀況時，要能保持冷靜並作出正確判斷去應變處理

情緒管理能力

客人無理，即使恨得牙癢癢，仍要保持專業和圓融去應對

良好儀態

讓自己看起來精神奕奕，維持乾淨整齊的外貌

良好工作態度

工作態度勝於工作能力，工作技巧可被訓練出來，但態度卻養成不易

保持身心健康

工作會消耗體力，工時長又可能有重物需處理，柔弱無力的人是無法勝任工作的



學習表現 ~ 顧客服務實務



服務-實-顧務-1 具備服務話術與服務顧客之能力與態度，運用人際溝通與表達的技巧，提升顧客服務的品質。



服務-實-顧務-2 具備服務基礎知識與專業精神，依據顧客需求提供適切的服務，增進生活品質。



服務-實-顧務-3 具備尊重與關照顧客需求之品德，能以同理心與多元文化理解的態度，解決職場問題。



服務-實-顧務-4 遵守顧客服務的工作倫理，具備顧客服務的正向工作態度，發展個人潛能，肯定自我價值。



服務-實-顧務-5 具備勞動法令規章與相關議題之基本知能，主動關心與掌握服務相關產業發展趨勢



學習表現 ~ 顧客服務實作



服務-實-顧作-1 具備顧客服務的基本技能，提升顧客服務及消費交易服務的應對能力。



服務-實-顧作-2 具備基本的顧客服務處理技巧，依據顧客需求，提供顧客適切的服務，發展個人潛能，肯定自我價值。



服務-實-顧作-3 具備服務話術與服務顧客之能力與態度，以同理心與多元文化理解的態度，解決顧客服務的問題。



服務-實-顧作-4 具備顧客服務的工作倫理與工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。



服務-實-顧作-5 具備勞動法令規章相關議題的基本知能，並能應用於個人生活、參與社區及就業適應。



學習內容

顧客服務實務

基本職場禮儀

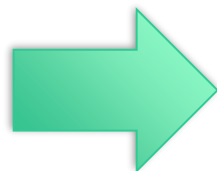
職場接待服務

路線引導與接待服務

電話服務

顧客反應及應對方式

商品銷售與服務



顧客服務實作

顧客溝通技巧

顧客服務技巧

客訴處理與應對

消費交易服務

顧客資料整理

商品包裝與美化



茫茫人海，「奧客」何其多？

學習表現

服務-實-顧作-3

服務-實-顧作-4

具備服務話術與服務顧客之能力與態度，以同理心與多元文化理解的態度，解決顧客服務的問題。

具備顧客服務的工作倫理與工作態度，積極溝通互動與協調，展現團隊合作精神與行動。

學習內容

服務-實-顧作-A-b
聆聽與詢問技巧

單元學習目標：

服務-實-顧作-C-b
客訴處理與
技巧與情緒管理

能展現合宜的情緒與態度面對顧客的提問或客訴，並有條理地回應說明或邀請同事協助一同解決問題。