

給青年朋友們的專業指導 — 客戶服務大使



客戶服務大使的時代意義

在現今高度競爭的社會中，企業、公司生存之道，除節流及緊縮開支外，最重要還是各種開源的策略。

「客戶服務大使」是高效的策略，除創新及迎合顧客口味的產品和服務，以及具創意的宣傳推廣策略外，最重要的還是以優質及「顧客為導向」的顧客服務策略。為顧客提供稱心滿意、高效率及「賓至如歸」的顧客服務已被公認為是建立良好顧客關係、增強顧客滿足感、培養忠誠顧客，及加強顧客重臨率與消費額的重要基礎。



客戶服務大使的抱負

客戶服務大使能夠掌握前線客戶服務的應用技巧，並且了解物業管理公司、酒店、商場及活動場館等實際工作情況，秉持正確的行為技巧和心態，透過僱主的夥伴網絡，在不同客戶服務崗位發揮所長。客戶服務大使的工作職位包括：客戶服務大使助理、前台服務或物業管理助理等。除此以外，客戶服務大使亦可以協助推廣環保綠化、資源共享、節約能源、減少碳排放，及物業管理智能系統應用等。



撰寫智囊團

許玉博士 /Rr 楊啟明教授

撰寫人：許玉博士 (青年會專業書院助理院長)

校對人：Rr 楊啟明教授 (香港智能物業管理學院院長)

客戶服務大使的願景

客戶服務大使能夠具備基本的客戶服務工作知識，符合一般前線客戶服務的工作要求，擁有正面的工作態度，與人合作融合，懂得運用溝通技巧處理不同性格的顧客之要求，於不同行業發揮所學之長。客戶服務大使亦可任職於會展、科學園、M+ 博物館、地鐵、商場、會所、酒店大堂及百貨公司等。

(備註：有關文章圖片來源及編寫法律責任皆由楊啟明老師負責)

