

美容業 《能力標準說明》 能力單元

名稱	進行客戶諮詢服務
編號	106899L2
應用範圍	於美容相關工作場所，能夠掌握回答客戶諮詢技巧，運用基本皮膚學及美容護理等知識，為顧客分析皮膚狀況、提供諮詢服務、推介美容產品或建議護理計劃。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 回答諮詢技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解客戶諮詢的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 良好溝通技巧，包括：聆聽、發問、回應、講解、觀察及身體語言等 • 良好服務態度 • 辨識客戶對產品或服務需要的技巧等 • 瞭解諮詢對美容服務業的重要性，例如：增加顧客的信心及好感、建立雙方互利關係、避免誤解或不必要糾紛等 <p>2. 處理客戶諮詢</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握回答客戶諮詢的基本技巧及基本美容產品和護理知識，提供良好的客戶諮詢服務，以維繫與顧客的良好關係，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解顧客對美容護理服務及產品的要求 • 向顧客講解護理產品或服務的特點、功效、限制、費用及服務所需時間等 • 向顧客推介合適的護理產品或服務 • 為顧客分析皮膚狀況，向顧客講解不適宜進行護理的情況，如：濕疹、癬、白斑、瘀傷、皮膚敏感等 • 鼓勵顧客發問及澄清疑慮 • 準確地記錄顧客資料，例如：顧客姓名、諮詢類別、負責美容師姓名等
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握基本美容護理知識，運用良好的溝通技巧，向顧客提供適當的諮詢服務、推介產品或護理服務等，以維繫良好的顧客關係及促成交易。
備註	<p>此能力單元之學分假設該人士已擁有</p> <ul style="list-style-type: none"> • BEZZCN105A (認識美容服務種類及功效) • BEZZCN106A (瞭解美容護理基本知識) • BEZZCN107A (識別美容產品種類、成份及功效) • 106898L1 (認識皮膚構造及常見問題) • BEZZCN210A (識別各種皮膚種類及護理) 之能力)