

美容業能力標準說明
能力單元

1. 名稱	與顧客進行複雜普通話溝通
2. 編號	BEZZCN304A
3. 應用範圍	於美容相關工作場所，能夠掌握美容業普通話應對技巧，在各種可預計的情況下，懂得與顧客進行複雜的普通話溝通，瞭解顧客的要求，從而有效地執行有關職務。
4. 級別	3
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 美容行業常用普通話</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 明白美容行業的普通話常用語，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 皮膚類型、特徵、常見問題等名稱 • 美容產品代理、批發及零售項目 • 美容產品生產及品檢程序 • 美容相關服務與技術 ◆ 掌握美容行業普通話應對技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 美容服務普通話應對技巧 • 美容產品銷售普通話應對技巧 <p>6.2 與顧客進行複雜普通話溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在各種可預計的情況下，有技巧地與顧客進行複雜普通話溝通，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 處理有關美容產品代理、批發及零售業務 • 處理有關美容產品及服務的諮詢
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠掌握美容行業普通話常用語；及</p> <p>(ii) 能夠在各種可預計的情況下，運用流利的普通話，與顧客進行複雜普通話溝通，有效地執行有關職務及處理美容業業務。</p>
8. 備註	