

美髮業 《 能力標準說明 》 能力單元

「市場推廣及顧客服務」職能範疇

名稱	向顧客推銷美髮專業用品及服務
編號	105393L1
應用範圍	此能力單元適用於髮廊內。從業員能夠在日常工作環境中，在上級指導下，運用美髮產品及服務相關知識，向顧客推銷美髮用品及服務。
級別	1
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解美髮專業用品及服務知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識機構的美髮產品、服務種類和價格 ● 明白良好服務態度的重要性 ● 認識基本銷售技巧 ● 明白消費者的權益和責任 ● 認識前線工作人員的職責及權限 ● 瞭解機構既定的工作指引和銷售程序 <p>2. 於髮廊內向顧客推銷美髮專業用品及服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠與顧客建立良好的關係，瞭解他們對美髮服務或產品的喜好、需求和期望，因應顧客的需要，並按照機構的宣傳重點和目標，推銷美髮用品及服務 ● 在指導下，正確地向顧客解釋所推薦的產品或服務功能、效果、安全性和收費等 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務
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"> ● (i) 能夠在指導下，運用良好的顧客服務技巧，瞭解顧客對產品／服務的需要，並按照機構的指引，推銷美髮用品和服務。
備註	