

## 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	推銷髮廊用品、用具及儀器
編號	105396L2
應用範圍	此能力單元適用於美髮營運場所。從業員需按指導及機構既定的守則，向客戶*推廣和銷售美髮產品、工具和設備。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解推銷髮廊用品及儀器的知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構既定的銷售目標、方針和程序</li> <li>● 掌握機構產品的特性、優點、缺點</li> <li>● 認識良好銷售技巧及其重要性，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 明白客戶的需要</li> <li>● 引導顧客產生興趣</li> <li>● 建立良好的人際關係</li> <li>● 觀察身體語言</li> <li>● 促成交易</li> </ul> </li> <li>● 明白基本的客戶關係管理 ( CRM ) 概念</li> </ul> </li> <li>2. 進行推銷髮廊用品、用具及儀器 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 建立一個簡單的客戶訪問計劃</li> <li>● 與客戶建立良好的溝通關係，瞭解客戶*的需求</li> <li>● 運用良好的銷售技巧，正確介紹產品和設備的特性、功能和使用方法，積極進行推廣，促成交易</li> </ul> </li> <li>3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用良好人際溝通技巧，建立和維持優質的客戶服務關係</li> </ul> </li> </ol>
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"> <li>● (i) 能夠按照機構指引及銷售方針，運用良好的銷售技巧及客戶關係管理，成功完成交易。</li> </ul>
備註	*由2021年3月10日起，諮委會同意將原文「髮廊或美髮零售公司(機構)」修訂為「客戶」。