

1. 名稱	提供基本顧客服務
2. 編號	EMFSMS201A
3. 應用範圍	於工程產品銷售工作上，認識消防工程服務項目及相關產品，於日常、可預計及有規律的環境下，提供基本顧客服務。
4. 級別	2
5. 學分	2
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識產品及工程項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 認識所銷售之消防產品及所提供消防工程服務項目 ◆ 根據市場推廣及產品銷售資料，瞭解產品的優點，例如：節能特性、效率、耐用性、可靠性、應用範圍等 ◆ 瞭解其他競爭產品及工程服務項目 <p>6.2 提供基本顧客服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 於日常、可預計及有規律的環境下，提供基本顧客服務 <ul style="list-style-type: none"> • 運用顧客溝通技巧，進行消防工程產品銷售及推廣工作 • 能夠向顧客清楚說明消防設備產品或消防工程服務的優點及特點 • 能夠說明消防產品/技術資料及合約細則 • 能夠說明消防產品之售後服務範圍等
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠認識消防產品及工程服務項目；及</p> <p>(ii) 能夠於日常、可預料及有規律的環境下，提供基本客服務，例如：向顧客清楚講解消防設備產品或消防工程服務項目的資料、消防產品之售後服務範圍等。</p>
8. 備註	此能力單元適用於一般銷售消防裝置的從業員。