

1. 名稱	消防裝置營銷及售後服務
2. 編號	EMFSMS301A
3. 應用範圍	在消防工程服務及銷售工作上，在各種可預計及有規律的情況下，能夠執行市場推廣計劃及跟進消防產品售後或工程完工後服務。
4. 級別	3
5. 學分	2
6. 能力	<u>表現要求</u>
	<p>6.1 消防裝置/產品或工程服務的市場推廣知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 認識消防產品或工程服務市場概況，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 市場營銷宏觀及微觀環境給機構帶來的機會和威脅 • 市場劃分概念，如：市場劃分目的，為產品「定位」 • 消費者購買模式及類型 ◆ 市場推廣基本知識 <ul style="list-style-type: none"> • 確定目標顧客 • 設計推廣宣傳目的及策略 • 決定推廣組合之要點 • 利用資訊科技推廣宣傳及銷售 <ul style="list-style-type: none"> ▸ 多媒體科技及軟件之應用 ▸ 運用多媒體週邊產品，包括：數碼相機、數碼錄影機、伺服器等 ▸ 商貿及互聯網的應用

	<p>6.2 跟進消防產品售後或工程完工後服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在各種可預計及有規律的情況下，限進消防產品售後或工程完工後的服務 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握顧客對消防產品及工程服務的期望和要求 • 售後服務，例如：質素保證客戶意見調查、顧客聯繫等 • 維修查詢及跟進 • 保養查詢及跟進 • 處理顧客投訴 • 處理一般顧客檔案及資料等
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 在各種可預計及有規律的情況下，能夠執行市場推廣計劃，以增加產品銷售量；及</p> <p>(ii) 能夠跟進消防產品售後或工程完工後服務，例如：提供相關消防產品的資訊以及處理顧客投訴等。</p>
8. 備註	<p>此能力單元適用於一般消防產品工程服務及銷售從業員。</p>