

珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售」職能範疇

名稱	接待顧客
編號	108818L1
應用範圍	此能力單元適用於珠寶首飾零售及市場推廣範疇內負責顧客服務或銷售相關工作的從業員。這能力的應用包括按機構既定的程序和標準，能夠運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠明白顧客的要求，促成交易。
級別	1
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識接待顧客的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 明白接待顧客的基本知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 機構對個人儀容打扮的要求和標準 ○ 機構有關接待顧客程序和標準 ○ 說話溝通和人際技巧 ● 明白顧客對珠寶首飾產品心理及需求，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 透過與顧客交談及觀察，認識顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求 ○ 認識機構提供的珠寶首飾產品/售後服務範圍 ○ 認識不同類型顧客的特徵 ● 認識接待顧客時需要良好的態度，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 禮貌 ○ 細心 ○ 耐心 ○ 聆聽 ○ 真誠 <p>2. 接待顧客</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確定個人儀容打扮符合機構的既定程序 ● 按機構的既定程序，招呼顧客和自我介紹 ● 運用良好的顧客溝通技巧，如：以開放式及直接式向顧客發問有效問題 ● 專業而有禮貌地回覆顧客的查詢，並為顧客提供有用的產品資訊 ● 以正確的顧客服務態度，接待顧客。例如：以友善態度提供服務，給顧客留下良好的印象。 <ul style="list-style-type: none"> ○ 正確的顧客服務態度，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 禮貌 ○ 留心 ○ 尊重 ○ 熱誠 ● 在接待顧客時，保持機構的形象 ● 維繫與顧客的關係，能按機構的既定的程序收集顧客的聯絡資料 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係

珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 在接待顧客時，能夠符合機構的要求，並能保持機構的形象• 具備以顧客為中心的服務態度
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 能夠運用簡單的溝通技巧，有禮貌及誠意接待顧客，處理顧客的查詢，從而促成交易，並能夠保持機構的形象；及• 能夠依照機構的政策和程序，收集顧客的聯絡資料。
備註	