

珠寶業 《 能力標準說明 》 能力單元

「銷售」職能範疇

名稱	能與顧客進行與業務有關簡短普通話溝通
編號	108821L2
應用範圍	此能力單元適用於珠寶首飾零售店舖或相關工作的從業員。這能力的應用須具備及明白珠寶首飾基本中文詞彙、普通話讀音及一般銷售用語，並能運用與業務有關的簡短普通話與顧客進行溝通。
級別	2
學分	9
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解珠寶首飾基本普通話詞彙及一般銷售用語</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解珠寶首飾產品/配件的中文及內地名稱，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 珠寶首飾產品 ○ 珠寶首飾周邊產品 ○ 珠寶首飾配件 ○ 珠寶製作物料 ○ 寶石名稱 ○ 珠寶首飾製作技巧/技術 ○ 珠寶首飾品牌名稱及出產地 ● 掌握珠寶首飾一般銷售用語及技巧 <p>2. 與顧客進行與業務有關的簡短普通話溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用簡單普通話，與顧客進行溝通 <ul style="list-style-type: none"> ○ 與顧客打招呼 ○ 向顧客說明價錢 ○ 向顧客解釋折扣、貨品推廣及其他優惠 ○ 向顧客介紹送貨服務、退貨、換貨、保證及產品保養 ○ 幫助顧客挑選心儀珠寶首飾 ○ 推介珠寶首飾產品 ○ 附加推銷 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 運用與業務有關的普通話溝通技巧，建立和維持優質的銷售服務給顧客 ● 能確保為顧客準確提供與珠寶首飾相關的中文詞彙及普通話讀音
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"> ● 能夠明白珠寶首飾基本中文詞彙及一般銷售用語，並能運用與業務有關的簡短普通話，與顧客進行溝通。
備註	