

## 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複雜普通話溝通
編號	108831L3
應用範圍	此能力單元適用於珠寶首飾零售店舖或相關的工作地點的從業員。這能力的應用須清楚瞭解顧客的要求，並能運用與業務有關的複雜普通話，與顧客進行溝通，有效地執行有關職務。
級別	3
學分	9
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解珠寶行業常用普通話</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 明白珠寶行業之普通話常用語，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 出入口貿易</li> <li>○ 批發及零售</li> <li>○ 生產及品檢</li> </ul> </li> <li>● 掌握珠寶行業普通話應對技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 辦公室普通話應對技巧</li> <li>○ 陳列室普通話應對技巧</li> <li>○ 服務站普通話應對技巧</li> <li>○ 網上實時普通話應對技巧</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 與顧客進行與業務有關的複雜普通話溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 懂得有技巧地與顧客進行普通話溝通，範圍例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 處理有關珠寶首飾出入口貿易業務</li> <li>○ 處理有關珠寶首飾批發及零售業務(實體店/網上商店)</li> <li>○ 處理有關珠寶首飾生產及品檢</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 確保能給予顧客有關普通話詞彙的珠寶首飾產品的資料</li> <li>● 保持以專業態度與顧客溝通，防止任何欺騙等行為</li> </ul>
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>● 能夠熟練掌握珠寶行業相關出入口貿易、批發及零售、生產及品檢的普通話常用語，運用流利的普通話，與顧客進行有效的業務溝通。清楚瞭解顧客的要求，有效地執行有關職務。</li> </ul>
備註	