

## 珠寶業能力標準說明

### 能力單元

1. 名稱	能與顧客進行與業務有關複雜普通話溝通
2. 編號	JLZZSA304A
3. 應用範圍	於珠寶首飾零售店舖或相關的工作地點，運用與業務有關的複雜普通話，與顧客進行溝通，並能清楚瞭解顧客的要求，有效地執行有關職務。
4. 級別	3
5. 學分	9
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 認識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></ul></li></ul> <p>6.2 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</li><li>• 處理有關珠寶首飾生產及品檢</li></ul></li></ul>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：  (i) 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。 。
8. 備註	此能力單元的學分值假設該人士已具備能與顧客進行與業務有關簡短普通話溝通能力。