

珠寶業能力標準說明

能力單元

1. 名稱	接待顧客
2. 編號	JLZZSA106A
3. 應用範圍	於珠寶首飾零售店鋪，按機構既定的程序和標準，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠明白顧客的要求，有助促成交易。
4. 級別	1
5. 學分	6
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解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">• 有關個人儀容打扮的機構程序和標準• 招呼顧客的機構程序和標準• 口頭溝通和人際技巧◆ 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，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求• 瞭解不同類型顧客的特徵 <p>6.2 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

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。正確的顧客服務態度，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 禮貌 (Courtesy) • 留心 (Attentiveness) • 尊重 (Respect) • 熱誠 (Enthusiasm) ◆ 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
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠掌握顧客對珠寶首飾產品心理及要求，從而有助促成交易；及</p> <p>(ii) 能夠依照機構的程序和要求，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠保持機構的形象。</p>
8. 備註	此能力單元適用於一般珠寶業從業員。