

## 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簡短英語溝通
2. 編號	JLZZSA203A
3. 應用範圍	於珠寶首飾零售店鋪或相關的工作地點，能夠明白珠寶首飾基本英文詞彙及一般銷售用語，並能運用與業務有關的簡短英語與顧客進行溝通。
4. 級別	2
5. 學分	9
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 瞭解珠寶首飾基本英文詞彙及一般銷售用語</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 瞭解珠寶首飾產品/配件的英文名稱，例如：<ul style="list-style-type: none"><li>• 珠寶首飾產品</li><li>• 珠寶首飾周邊產品</li><li>• 珠寶首飾配件</li><li>• 珠寶製作物料</li><li>• 寶石類別</li><li>• 珠寶首飾製作技術</li><li>• 珠寶首飾牌子名稱及出產地</li></ul></li><li>◆ 掌握珠寶首飾一般銷售用語</li></ul> <p>6.2 與顧客進行與業務有關的簡短英語溝通</p> <ul style="list-style-type: none"><li>◆ 運用簡單英語，與顧客進行溝通<ul style="list-style-type: none"><li>• 與顧客打招呼</li><li>• 向顧客說明價錢</li><li>• 向顧客解釋折扣、貨品推廣及禮品</li><li>• 向顧客介紹送貨服務、退貨、換貨、保證及產品保養</li><li>• 幫助顧客挑選珠寶首飾</li><li>• 推介珠寶首飾產品</li></ul></li></ul>

7. 評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：  (i) 能夠明白珠寶首飾基本英文詞彙及一般銷售用語，並能運用與業務有關的簡短英語，與顧客進行溝通。
8. 備註	此能力單元適用於一般珠寶業從業員。