

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普通話溝通
2. 編號	JLZZSA204A
3. 應用範圍	於珠寶首飾零售店鋪或相關的工作地點，明白珠寶首飾基本普通話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。
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/配件的普通話名稱，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• 寶石類別• 珠寶首飾製作技術• 珠寶首飾牌子名稱及出產地◆ 掌握珠寶首飾一般銷售用語 <p>6.2 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、貨品推廣及禮品• 向顧客介紹送貨服務、退貨、換貨、保證及產品保養• 幫助顧客挑選珠寶首飾• 推介珠寶首飾產品

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普通話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。
8. 備註	此能力單元適用於一般珠寶業從業員。