

**製造科技業 《能力標準說明》 能力單元**

「市場、銷售及客戶管理」職能範疇

名稱	接待客戶
編號	106366L1
應用範圍	此能力單元適用於各製造科技企業的市場及銷售部門，具此能力者，能按企業既定的程序和標準，運用簡單的溝通技巧接待客戶
級別	1
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解接待客戶的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 了解接待顧客的基本知識，例如企業對個人儀容打扮的標準、企業對招待客戶的程序、說話溝通和人際技巧</li> <li>• 了解工作崗位的職責</li> <li>• 了解企業的背景，如產品、服務、歷史、簡單架構，以及提供各項客戶所需產品及服務之人員聯絡方法</li> </ul> <p>2. 接待客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能按企業的既定程序，接待客戶和自我介紹</li> <li>• 能確保個人儀容打扮符合企業的既定程序</li> <li>• 能按企業的既定程序收集客戶的聯絡資料</li> <li>• 能回覆客戶一般常問的查詢，必要時從同事尋求更多的資訊</li> <li>• 能按客戶需要之產品或服務，聯繫及介紹合適同事負責跟進</li> </ul> <p>3. 接待客戶的專業知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 能確保收集的資料及回覆客戶的訊息準確無誤</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>• 能處理客戶一般常問的查詢</li> <li>• 能按企業的既定程序收集客戶的聯絡資料</li> </ul>
備註	