

零售業《能力標準說明》能力單元

「專門產品知識」職能範疇

名稱	推介酒類產品
編號	105714L3
應用範圍	此能力單元適用於零售行業負責銷售酒類產品的員工。這能力的應用涉及分析、判斷及遊說能力，能夠成功向顧客介紹機構所經營酒類產品的特色及優點，引發他們購買的意慾，以促成交易。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 推介酒類產品的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的營商策略 (包括酒類產品) • 瞭解機構所銷售的酒類產品資料及特色，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 產品來源地、主要供應商及供應的穩定性 • 產品的品牌及類別，如：葡萄酒、啤酒、米酒等 • 產品的性質，如：屬於烈酒、餐酒等 • 產品可發揮的功能及效用，如：藥用療效、煮食用途等 • 產品的釀製材料、方法及過程等 • 產品的成本價、發售價、折扣優惠等 • 產品的享用年期，開瓶後及再收藏時的注意事項 • 產品的品質控制知識，如：會否因儲存環境而變質 • 產品在享用時的宜忌事項，如：份量、佐酒的食物 • 產品在儲藏的宜忌事項，如：溫度及濕度 • 可與該產品相配合享用的其他飲料、食物或用品 • 機構可以提供的售後服務等 • 掌握與顧客溝通及進行遊說的技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 基本的心理學知識、同理心的運用 • 推銷及客戶關係技巧 • 瞭解政府及其他監管機構對酒類產品的法例監管及指引，如： <ul style="list-style-type: none"> • 商品說明條例 (如製造的成份) • 商品安全條例 (如產品有否含有禁用或有害物質) • 應課稅品(酒類)規例 (提醒顧客) • 道路交通條例：在酒類或藥物影響下駕駛汽車 (提醒顧客) • 18歲以下人士在公眾地方飲酒的限制 (提醒顧客) 等

零售業《能力標準說明》能力單元

「專門產品知識」職能範疇

能力	<p>2. 推介酒類產品</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用銷售及溝通技巧，向顧客推介機構的酒類產品，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 為顧客介紹最迎合他們喜好及需要的酒類產品，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 飲宴或隆重儀式的用酒 • 送禮用的名酒 • 進餐時享用的紅酒或白酒 • 日常飲用的啤酒、紅酒、米酒等 • 用於烹飪的酒類等 • 向顧客詳細介紹該酒類產品的生產資料、釀製過程及優點等 • 向顧客交代由生產商所提供的產品資料（如酒精含量、年份等） • 按機構政策，有需要時向顧客提供有關產品狀況、質量保證等書面文件（如適用） • 向顧客積極推介機構售賣的酒類產品，引發他們的購買意慾 • 解答顧客問題，釋除顧客對產品的疑問及憂慮，並協助他們揀選貨品 • 為顧客分析及評估所需要的酒類產品，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解顧客所需購買酒類產品的類別及數量 • 帶領顧客到酒類陳列室 / 陳列架，作實地參觀及品嚐 • 計算顧客購買產品所需及其他支出項目（如送貨及代為儲藏），並提交報價單 • 在獲得顧客同意後，準備所需文件並安排送貨等事宜 • 提供有關產品供應、貨運及送遞等安排以及相關準確資料 • 清楚說明價錢及付款方式，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構指引，提供折扣優惠，以促銷某些酒類產品 • 向顧客提供及解釋各種不同的付款方式，以切合他們的需要 • 向顧客提供其他與酒類產品相關的建議及評估，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 不同酒類產品在儲藏環境、架上陳列，使用及用後收藏時可能出現的問題，並建議合適的處理方法 • 介紹與酒類產品相關連的貨品，如：開瓶器 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在推介酒類產品時，不作誇大失實的推銷
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠運用推銷及溝通技巧，並運用酒類產品相關知識，向顧客推介機構所經營酒類產品的特色及優點，引發他們購買的意慾，以達成交易。</p>
備註	