

## 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	推介照相機及攝影器材
編號	105722L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業負責照相機及攝影器材銷售的員工。能夠清楚向顧客介紹機構所售賣的相機及攝影器材的特色及優點，並因應他們的要求，推介合適的照相機以及相關攝影器材。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 照相機及攝影器材相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構的商品銷售指引及目標</li> <li>• 瞭解顧客關係及銷售技巧</li> <li>• 掌握機構售賣的照相機及攝影器材的資料及特色，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品功能、特色及款式</li> <li>• 產品來源地、製造商資料</li> <li>• 產品的品牌及設計特點</li> <li>• 產品的時尚性、先進技術</li> <li>• 可與產品配合使用的配件及設備</li> <li>• 產品的發售價及折扣優惠</li> <li>• 日常保養方法及注意事項</li> <li>• 使用產品時應注意事項</li> <li>• 機構提供的售後服務等</li> </ul> </li> <li>• 掌握與顧客溝通及遊說技巧</li> <li>• 瞭解政府及其他監管機構對推銷商品有關的法例及監管要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 商品說明條例</li> <li>• 消費者委員會條例等</li> </ul> </li> <li>• 瞭解基本攝影技巧及專業用語</li> </ul> <p>2. 推介照相機及攝影器材</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用良好的溝通及銷售技巧，向顧客推介照相機及攝影器材 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解顧客對產品的特定要求及喜好，如：專業或一般用家等</li> <li>• 向顧客清楚扼要地介紹生產商所提供的產品資料、優點及特色等</li> <li>• 重點介紹產品的特有功能及與其他同類產品之分別，例如：對焦速度、感光度、WIFI功能等</li> <li>• 向顧客介紹由生產商／機構所提供的產品保養條款</li> <li>• 向顧客提供有關產品狀況、保養等證明文件（包括額外保養期及範圍）</li> <li>• 向顧客推介其他適用的配件，引發他們購買意慾</li> <li>• 正確解答顧客問題，並協助他們揀選貨品</li> </ul> </li> <li>• 清楚說明商品價錢及付款方式，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照機構指引，提供折扣優惠，以促銷某類照相機及攝影器材</li> <li>• 向顧客提供各種不同的付款方式（如：分期付款），以切合他們的需要</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在推介照相機及攝影器材時，確保推銷手法符合相關法例的規定，避免以不良銷售手法，欺瞞顧客</li> </ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠運用推銷及客戶關係技巧，應用照相機及攝影器材的知識，正確向顧客介紹、推介機構銷售的照相機及攝影器材的功能特色及優點，引發他們購買意慾，促成交易。
備註	