

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	推介音樂/音響產品
編號	105724L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業負責音樂/音響產品銷售的員工。能夠清楚向顧客推介機構所售賣的音樂/音響產品（如唱機、揚聲器、擴音器、耳機等）的特色及優點，引發顧客的消費意慾，促成交易。
級別	3
學分	3（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 音樂/音響產品相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的商品銷售指引及目標 • 瞭解顧客關係及溝通技巧 • 掌握銷售及遊說技巧 • 掌握機構售賣的音樂/音響產品的資料及特色，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 產品功能、特色及款式 • 產品來源地、製造商資料 • 產品的品牌及設計特點 • 產品的時尚性、先進技術 • 可與產品配合使用的配件及設備 • 產品的發售價及折扣優惠 • 日常保養方法及注意事項 • 使用產品時應注意事項 • 機構提供的售後服務等 • 瞭解基本的聲音及聲學原理 • 瞭解推銷商品的相關法例監管要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 商品說明條例 • 消費者委員會條例 • 貨品售賣條例等 <p>2. 推介音樂/音響產品</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用銷售及顧客溝通技巧，向顧客推介機構所售賣的音樂/音響產品 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解顧客對產品的特定要求及喜好 • 向顧客清楚地介紹生產商所提供的產品資料、優點及特色等 • 重點介紹產品的特有功能及與其他同類產品之比較 • 正確向顧客介紹由生產商/機構所提供的產品保養條款 • 向顧客提供有關產品狀況、保養等書面文件（包括額外保養期及範圍） • 向顧客推介其他適用的配件，以發揮產品最佳效果 • 正確解答顧客問題，並協助他們揀選貨品 • 清楚說明產品價錢及付款方式，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構指引，提供折扣優惠，以促銷指定的音樂/音響產品 • 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 • 在獲得顧客同意後，準備安排送貨、安裝及保養所需的文件，並核實資料無誤 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在推銷音樂/音響產品時，不可以不良銷售手法，欺騙顧客
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠運用推銷及客戶關係技巧，應用音樂/音響產品相關知識，向顧客推介、介紹機構銷售的音樂/音響產品的特色及優點，引發他們購買意慾，以完成交易。</p>
備註	