

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	進行音樂/音響產品示範
編號	105725L3
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。這能力的執行涉及分析及判斷能力。能夠運用音樂/音響產品的知識及操作技巧，向顧客進行示範，並清楚介紹產品的功能及優點，以促成交易。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 音樂/音響產品的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的銷售目標 • 掌握機構所銷售的音樂/音響產品/相關的知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 產品功能、特色 • 與其他同類產品的分別及作比較 • 產品設置及操作技巧 • 掌握音樂/音響產品的示範技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 一對一或群組示範 • 突顯產品功能及其優點 • 保持互動 • 示範可能遇見的問題及解決方法 • 瞭解基本的聲音及聲學原理 • 掌握客戶關係及銷售技巧 • 瞭解職業安全及健康相關的法例要求及程序 <p>2. 進行音樂/音響產品示範</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行音樂/音響產品示範的準備工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 熟習產品的功能、特性及正確操作程序 • 準備不同類型的音樂作品，如：古典、民謠、流行曲等 • 齊集產品相關的文件，包括：產品用戶手冊或供應商提供之用戶手冊、維修保養證等 • 熟讀製造商所提供的操作指引 • 準備能突顯產品優點、特性的示範計劃 • 設置音樂/音響產品的示範室/區，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 以專業、吸引的方式陳列音樂/音響產品 • 準備合適、良好的試聽設備 • 如環境許可，安排隔音區域 • 安排其他配套設施，如：舒適椅子等 • 根據機構既定程序，運用音樂/音響產品知識，進行產品示範 <ul style="list-style-type: none"> • 一對一示範：按照顧客的興趣及要求，進行個別示範 • 群組示範：重點介紹產品的特色及功能 • 運用良好溝通技巧，在示範過程中正確解答顧客的查詢 • 定期檢討產品示範程序，並因應需要作適當調整 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在示範過程中，保持良好的顧客服務態度，耐心及專業地示範產品的功能，確保能滿足顧客要求
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠運用音樂/音響產品知識及產品示範技巧，因應顧客的要求及興趣，向顧客示範產品的功能及特性，從而引發他們的購買意慾，促成交易。</p>
備註	