

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	提供電子產品/家居電器產品售後服務
編號	105730L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業負責電子產品/家居電器產品售後服務支援的員工。這能力的應用需具備判斷能力。能夠運用電子產品/家居電器產品相關知識，按照機構指引，提供令顧客滿意的售後服務，包括回應查詢及轉介予合適的部門跟進。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 電子產品/家居電器產品相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的產品售後服務政策、服務承諾內容及範圍 • 掌握電子產品/家居電器產品知識及操作技術，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 產品功能、特性和規格 • 製造商提供的產品用戶手冊或供應商提供之用戶手冊、維修指引、安全須知 • 產品設定及操作程序 • 常見因不當操作所引致的問題及解決方法 • 瞭解基本電力原理及概念，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 頻率、功率 • 額定電壓、伏特 • 地線/水線、絕緣設計 • 瞭解機構的產品售後服務工作指引及處理程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 確定問題，如：簡單操作、產品失效 • 分析問題，如：不當操作、零件損壞 • 解決問題，如：即場或經電話解答 • 回收有問題產品，並記錄有關問題 • 掌握顧客關係及溝通技巧 • 瞭解電子產品/家居電器產品相關的法例及監管要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 法定安全規格 • 電氣產品(安全)規例等 <p>2. 提供電子產品/家居電器產品售後服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構產品售後服務程序，運用良好顧客溝通技巧，為顧客提供產品售後服務，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 確定顧客所需的售後服務內容，如：簡單查詢、產品維修、退還貨品等 • 產品的調校及設定 • 檢查或測試有關產品，以掌握產品失效的原因，並提供適當的解決方法 • 核實保養有效期、提供更換零件及維修報價單 • 因應情況，提供產品更換 • 安排專業部門/人士、送交製造商維修產品或更換零件 • 安排將維修好的產品送還顧客 • 根據機構既定指引及製造商維修要求，準確地記錄產品售後服務內容，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 檢查結果、維修項目 • 產品資料(型號、標籤) • 客戶資料 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在提供產品售後服務時，保持良好及專業的服務態度，耐心地聆聽顧客的需要，確保能提供優質的售後服務
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按照機構的售後服務指引，運用電子產品/家居電器產品相關知識，為顧客提供優質的產品售後服務(例如：回答查詢、轉介予合適的部門跟進等)。
備註	