

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

名稱	向顧客提供支援及意見
編號	105071L1
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責顧客服務或銷售相關工作的員工。這能力應用技能包括按照機構程序和標準，能夠在零售店向顧客提供支援和諮詢服務。負責員工所提供的支援水平僅屬於一般產品／服務的查詢，複雜的技術支援／諮詢將會轉介給適當的技術人員或部門跟進。
級別	1
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 一般顧客支援相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白顧客關係和顧客服務的重要性</li> <li>• 掌握機構的顧客服務程序</li> <li>• 掌握人際溝通技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 讓顧客感到親切有禮</li> <li>• 表現真誠及願意提供協助</li> <li>• 讓顧客感到安心及可信賴</li> <li>• 客觀中肯</li> </ul> </li> <li>• 掌握基本的顧客服務技巧</li> <li>• 掌握產品／服務的功能和特點等</li> </ul> <p>2. 向顧客提供支援及意見</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有禮貌地回答親臨或來電顧客有關機構銷售產品／服務的一般查詢</li> <li>• 當顧客提出要求或需要幫助時，運用適當的提問技巧，以確定顧客的需求</li> <li>• 瞭解顧客的問題或需要，提供適當的建議／支援給顧客，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 推薦產品和替代選擇</li> <li>• 說明產品的價格，並與其他同類產品比較</li> <li>• 介紹產品的功能，包括：優點、限制、操作、安全裝置等</li> <li>• 展示產品一般操作和使用步驟</li> <li>• 推薦相關附帶護理品、配件</li> <li>• 對困難問題或查詢，尋求上級協助</li> </ul> </li> <li>• 能夠有效地處理顧客對機構不同種類產品／服務的查詢</li> <li>• 運用對機構產品及店鋪設施的良好認識，盡力解答顧客的一般查詢，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 店鋪不同部門的位置、所提供的產品及服務</li> <li>• 提供價格、推廣優惠及折扣等資料</li> <li>• 停車場位置、免費泊車優惠等詳情</li> <li>• 各類公共交通工具所在位置，以至路線及收費詳情</li> <li>• 店鋪／商場的其他設施，如公用電話機及洗手間等</li> </ul> </li> <li>• 向顧客清楚解釋為何將他／她的查詢轉介到其他部門更為合適</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保提供的意見／支援可符合顧客需要及要求，並與顧客保持溝通及建立良好的關係</li> </ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠應用顧客服務技巧，明白顧客的需求，並能提供適當的意見及支援，以滿足顧客。
備註	