

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	推介電腦/手機產品
編號	105726L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業從業員。這能力的執行涉及運用基本的電腦知識，並運用推銷技巧向顧客推介機構售賣電腦 / 手機產品的特性、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. 電腦 / 手機產品相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的銷售目標 • 瞭解顧客關係及銷售技巧 • 掌握與顧客溝通及遊說技巧 • 掌握機構銷售的電腦 / 手機產品 (硬件及軟件)資料及特色，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 產品功能、特性及款式 • 產品來源地、製造商資料 • 產品的品牌及設計特點 • 產品的先進技術功能及發展趨勢 • 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 • 機構可以提供的售後服務等 • 瞭解基本電腦 / 手機產品 操作技巧及專業用語，例如： <ul style="list-style-type: none"> • Router/無線上網安排 • 處理器、硬盤 • 網絡介面、區域網絡(Local Area Network) • 伺服器 • 多媒體及Office應用程式等 • 瞭解政府及其他監管機構對推銷電腦 / 手機產品 的法例要求及行業守則，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 商品說明條例 • 消費者委員會條例 • 不良銷售手法等 <p>2. 推介電腦 / 手機產品</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用良好的銷售及顧客溝通技巧，向顧客推介機構售賣的電腦 / 手機產品 (硬件及軟件)，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解顧客對產品的特定要求、購買目的及消費預算，如：家居自用、商業用途等 • 向顧客清楚介紹生產商所提供的產品資料、產品優點及技術性特點等 • 重點介紹產品特有功能及與其他同類產品之分別及作比較 • 正確向顧客解釋由生產商/機構所提供的產品保養條款 • 按機構政策，有需要時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及應用程式 • 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，以促銷某類電腦 / 手機產品 • 向顧客提供及解釋各種不同的付款方式，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"> • 在推介電腦 / 手機產品時，恪守專業操守，不可以不良銷售手法欺騙顧客

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「專門產品知識」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠運用推銷及顧客溝通技巧，以及電腦相關的知識，向顧客介紹、推介機構銷售的電腦 / 手機產品功能、特色及優點，促成交易，以增加銷售額。
備註	