

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	推介家居電器產品
編號	105728L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業負責家居電器產品銷售的員工。這能力的應用涉及分析、判斷能力，能夠成功向顧客推介機構銷售的家居電器產品特色及優點，引發他們的購買意慾。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 家居電器產品相關知識</p> <ul style="list-style-type: none">• 瞭解機構的營商策略，包括家居電器產品的銷售目標• 瞭解機構所銷售的家居電器產品資料及特色，包括：<ul style="list-style-type: none">• 產品類別、顏色及款式• 產品來源地、主要供應商及供應的穩定性• 產品的品牌及設計風格• 產品是否屬於新推出的時尚貨品• 產品功能、效用及適用環境• 產品的製作材料及配件• 產品的電壓和耗電量• 可與該產品相配合使用的其他家居電器或裝飾產品• 產品的發售價及折扣優惠• 產品的預期使用壽命、安裝時的注意事項 (如適用)• 產品的安全考慮，如會否產生高熱• 產品的環保考慮，如是否屬低耗電量• 使用產品的宜忌事項，如：可否長時間使用• 保養產品的宜忌事項，如：需否使用及更換乾電池• 機構提供的售後服務等• 掌握與顧客溝通及遊說的技巧，包括：<ul style="list-style-type: none">• 基本的心理學知識、同理心的運用• 推銷及客戶關係技巧• 瞭解政府及其他監管機構對推銷一般家居電器產品的法例及監管指引，例如：<ul style="list-style-type: none">• 商品安全條例 (如產品有否含有禁用或有害物質)• 能源效益 (產品標籤) 條例• 電器產品 (安全) 條例等

零售業《能力標準說明》能力單元

「專門產品知識」職能範疇

能力	<p>2. 推介家居電器產品</p> <ul style="list-style-type: none">• 運用銷售及顧客溝通技巧，向顧客推介機構銷售的家居電器產品，包括：<ul style="list-style-type: none">• 為顧客介紹符合他們需要的電器產品，例如：<ul style="list-style-type: none">• 冰箱、洗衣機等• 影音電器產品，如：電視機等• 廚房或浴室使用的電器產品，如：暖風機、吹風筒等• 小型電器產品，如：小型電風扇、電飯鍋、熱水壺等• 其他的電器裝置等• 向顧客詳細介紹生產商所提供的產品資料、技術性特色、及優點等• 向顧客交代由生產商所提供的產品條款• 按機構政策，有需要時向顧客提供有關產品狀況及保養的書面文件• 向顧客積極推介機構的相關產品，引發他們的購買意慾• 正確解答顧客問題，釋除顧客對產品的疑問及憂慮，並協助他們揀選貨品• 為顧客分析及評估所需的電器產品，包括：<ul style="list-style-type: none">• 評估所需購買的電器產品類別、大小型號及數量• 帶領顧客到電器陳列室/部，作實地及實物觀察• 計算顧客購買產品所需及其他支出項目（如安裝費），並提交報價單• 在獲得顧客同意後，準備所需文件並安排送貨及安裝等事宜• 提供有關產品供應、貨運、送遞、安裝及保養等相關資料• 向顧客清楚說明價錢及付款方式，包括：<ul style="list-style-type: none">• 按照機構指引，提供折扣優惠，以促銷某類的家居電器產品• 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• 向顧客提供及解釋各種不同的保養維修服務，及繳付款保養費方式（如預先付款或按次收費）• 向顧客提供其他與家居電器產品相關的建議及分析，例如：<ul style="list-style-type: none">• 不同電器產品在安裝、操作及保養時可能出現的問題，及正確處理方法• 有需要時，為顧客安排保養維修事宜 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 在推介家居電器產品時，嚴格遵守政府相關的法例，不作誇大失實的推銷
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠運用推銷及客戶關係技巧，並運用家居電器產品的知識，向顧客介紹、推介機構銷售的家居電器產品的特色及優點，引發他們購買的意慾，並促成交易。
備註	