

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	進行家居電器產品示範
編號	105729L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責家居電器產品銷售的員工。這能力的執行涉及分析及判斷能力。能夠運用對家居電器產品的知識及操作技巧，向顧客示範產品的功能及優點，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. 家居電器產品知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的銷售目標 • 掌握良好溝通及銷售技巧 • 掌握機構所銷售的家居電器產品相關知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 產品功能、特色 • 應用產品所需配套 • 與其他同類產品的分別及作比較 • 該等家居電器產品操作技巧等 • 瞭解家居電器產品的示範技巧，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建議解決方法 • 瞭解一般家居電器產品的使用技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 洗衣機、雪櫃等的慳電模式 • 蒸汽熨斗的熨衣方法 • 新款電飯煲的烹調技巧等 • 瞭解家居電器產品相關的法例及監管要求，例如：《商品說明條例》 <p>2. 進行家居電器產品示範</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行家居電器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，如：裝配設置 • 齊集產品相關的文件，包括：安裝指南、產品用戶手冊或供應商提供之用戶手冊、維修保養證、許可證等 • 準備能突顯產品優點、特性的示範計劃，以及產品失效時的應變措施 • 安裝及建立進行示範所需的配置系統及設備 • 進行示範彩排，確保所有產品能正常運作，並識別需作提升的配置 • 運用家居電器產品知識及操作技巧，向顧客示範產品的功能及使用方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 一對一示範：按照顧客的實際需要及興趣，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，在示範過程中清楚扼要地解答顧客疑問 • 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及操作程序，確保能滿足顧客要求 • 恪守職業操守，確保用作示範的產品符合相關法例的規定
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠運用家居電器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。
備註	