

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	提供傢具售後服務
編號	105734L2
應用範圍	此能力單元適用於零售業負責傢具銷售的人員。能夠運用良好的顧客服務及溝通技巧，確定顧客所需的傢具售後服務，並按照機構指引，提供顧客滿意的售後服務。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 傢具銷售相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構既定的售後服務政策及條款細則 • 瞭解顧客關係、服務技巧及其重要性 • 掌握機構提供的售後服務範圍，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 送貨服務 • 諮詢服務 • 退貨/換貨服務 • 安裝/組裝服務 • 維修服務 • 瞭解基本傢具知識，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 傢具設計、構造 • 物料特質 • 提供使用的方法 • 提供傢具保養的方法，例如：清洗方法 • 瞭解職業安全健康相關的法例規定及要求，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 個人及工作安全，如：使用梯具、刀具、電器設備等 • 體力處理操作 <p>2. 提供傢具售後服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 按照機構既定的指引及程序，運用良好顧客溝通技巧，為顧客提供傢具售後服務，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 送貨及安裝服務 <ul style="list-style-type: none"> • 與顧客協調，並確認送貨及安裝日期 • 核對送貨地址、聯絡電話號碼 • 準備送貨單據，並確保資料正確 • 按指定時間，安排送遞及安裝服務 • 退貨、換貨服務 <ul style="list-style-type: none"> • 預先向顧客清楚及詳細解釋機構既定的退貨、換貨條款及規定，如：未使用過，完整的包裝 • 檢查被要求退還、更換的貨物情況 • 安排回收退貨或更換貨物 • 準確記錄貨物資料及存檔 • 傢具維修服務 <ul style="list-style-type: none"> • 確立維修程序 • 安排駐場工匠維修 • 正確記錄維修細節及存檔 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 以專業態度，向顧客清楚及詳細地解釋機構的售後服務條款及規定，以保障雙方利益
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠運用良好顧客溝通技巧，確定顧客所需的傢具售後服務種類，並根據機構既定的指引及程序，為顧客提供優質的售後服務，以保持機構良好的形象。</p>
備註	