

## 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	推介鋪設地台的產品
編號	105735L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業負責地台鋪設產品銷售的員工。這能力的應用涉及分析、判斷及遊說能力。能夠向顧客介紹機構所銷售的鋪設地台產品特色及優點，引發他們購買的意慾，促成交易。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 鋪設地台產品相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構的營商策略，包括鋪設地台產品的銷售目標</li> <li>• 瞭解機構銷售的鋪設地台產品資料及特色，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品來源地、主要供應商及供應的穩定性</li> <li>• 產品類別、顏色、款式及風格</li> <li>• 產品是否新推出的時尚貨品</li> <li>• 產品特點和效能</li> <li>• 產品的製作材料及適用範圍</li> <li>• 產品的成本價、發售價及折扣優惠</li> <li>• 產品的預期可用壽命，鋪設時的需注意事項(如：是否符合環保要求，含輻射有害物質)</li> <li>• 使用產品的注意事項，如：防滑的程度，防污程度</li> <li>• 產品保養的注意事項，如：使用地蠟或清潔劑</li> <li>• 機構提供的售後服務等</li> </ul> </li> <li>• 掌握與顧客溝通及進行遊說的技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 基本的心理學知識、同理心的運用</li> <li>• 推銷及客戶關係技巧</li> </ul> </li> <li>• 瞭解政府及其他監管機構對推銷鋪設地台產品的法例及監管指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 商品說明條例 ( 如製造的成份 )</li> <li>• 商品安全條例 ( 如產品有否含有禁用物質 )</li> <li>• 禁止層壓式推銷條例 ( 推銷手法的管制 ) 等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 推介鋪設地台的產品</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用銷售及顧客溝通技巧，向顧客推介機構銷售的鋪設地台產品，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為顧客介紹最適合他們家居 / 工作場地的產品</li> <li>• 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</li> <li>• 向顧客解釋由生產商 / 機構所提供的產品條款</li> <li>• 按機構政策，在有需要時向顧客提供有關產品狀況、保養等 ( 包括額外保養期及範圍 ) 書面文件</li> <li>• 向顧客推介相關產品，引發他們的購買意慾</li> <li>• 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</li> </ul> </li> <li>• 為顧客分析及評估所需的鋪設地台產品，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 計算需鋪設地台的面積，及所需購買的數量 ( 包括按公司指引及行內一般標準，預留鋪設中的損耗數量 )</li> <li>• 有需要時安排上門實際量度面積及環境勘察</li> <li>• 計算顧客購買產品所需及其他支出項目 ( 如：鋪設費用 )，並提交報價單</li> <li>• 在獲得顧客同意後，準備所需文件並安排送貨及鋪設等事宜</li> <li>• 提供有關產品供應、貨運、送遞、鋪設及保養等相關資料</li> </ul> </li> <li>• 清楚向顧客說明價錢及付款方式，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按照機構指引，提供折扣優惠，以促銷某類的鋪設地台產品</li> <li>• 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</li> <li>• 向顧客提供及解釋各種不同的保養維修服務，及保養費付款方式 ( 如預先付款或按次收費 )</li> <li>• 向顧客提供其他與鋪設地台產品相關的資料，例如：不同產品在鋪設、使用及保養時可能出現的問題，及正確處理方法</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以專業態度推銷機構產品，不作誇大失實的推銷</li> </ul>

## 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： 能夠運用推銷及溝通技巧，並運用鋪設地台產品的知識，向顧客介紹、推介機構所銷售的鋪設地台產品特色及優點，引發他們購買的意慾，以達成交易。
備註	