

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	推介家居裝飾產品
編號	105736L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業負責家居裝飾產品銷售的員工。這能力的應用涉及分析、判斷及遊說能力，能夠向顧客推介機構所售賣的家居裝飾產品（不包括燈飾）特色及優點，引發他們購買的意慾，以促成交易。
級別	3
學分	3（僅供參考）

1. 家居裝飾產品相關知識

- 瞭解機構的營商策略，包括家居裝飾產品的銷售目標
- 瞭解機構所銷售的家居裝飾產品資料及特色，包括：
 - 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
 - 產品類別、顏色及款式
 - 產品的功能及效用
 - 產品的成本價、發售價及折扣優惠
 - 產品的製作材料及適用範圍
 - 可與該產品配搭的其他家居裝飾產品
 - 產品的預期使用壽命，及安裝時的需注意事項
 - 產品安全性，如：是否易燃物質
 - 產品的環保考慮，如：是否易於分解
 - 使用產品的注意事項，如：是否容易沾污
 - 產品保養的注意事項，如：是否容易褪色、兒童及長者使用的特別要求
 - 顧客對產品的物料是否敏感
 - 機構提供的售後服務等
- 掌握與顧客溝通及進行遊說的技巧，包括：
 - 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（如：海關）推銷家居裝飾產品的法例、監管及指引，例如：
 - 商品說明條例（如製造的成份）
 - 商品安全條例（如產品有否含有禁用或有害物質）
 - 禁止層壓式推銷條例（推銷手法的管制）等

2. 推介家居裝飾產品

- 運用銷售及顧客溝通技巧，向顧客推介機構銷售的家居裝飾產品，包括：
 - 為顧客介紹最適合他們家居環境及個人品味的裝飾產品，例如：
 - 家居陳設
 - 覆蓋物，如窗簾或地毛毯
 - 廚房、浴室用具及飾物
 - 用於沙發上的裝備及飾物等
 - 向顧客詳細介紹生產商所提供的產品資料、技術性特色以及優點等
 - 向顧客交代由生產商所提供的產品條款
 - 向顧客提供有關產品狀況、保養（如適用）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
 - 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家居裝飾產品，包括：
 - 瞭解顧客所需購買的產品類別及數量
 - 引領顧客到店舖陳列室，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：
 - 按照機構指引，提供折扣優惠，以促銷特定的家居裝飾產品
 - 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，及保養費付款方式（如預先付款或按次收費）
 - 向顧客提供其他與家居裝飾產品相關的資料，例如：不同裝飾產品在裝嵌、使用及保養時可能出現的問題，及正確處理方法

3. 展示專業能力

- 在推介家居裝飾產品時，不作誇大失實的推銷

此能力單元的綜合成效要求為：

能夠運用推銷及顧客服務技巧，並運用家居裝飾產品的知識，向顧客介紹、推介機構所銷售家居裝飾產品的特色及優點，引發他們購買的意慾，以達成交易。

