

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	為顧客提供試身服務
編號	105742L1
應用範圍	此能力單元適用於零售業負責服裝銷售的員工。這能力應用必須在日常熟悉的工作環境中，能夠為顧客安排試身服務，並能保障顧客個人私隱。
級別	1
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 服裝銷售知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 認識機構的顧客服務政策 • 瞭解機構提供試身服務的程序及工作指引，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 輪候安排 • 提供合適尺碼的服裝、更換服裝尺碼 • 量度服務，如：袖子、褲腳、腰腹尺寸等 • 服裝修改安排等 • 瞭解機構既定的試身室／區保安程序及需注意事項，如：件數限制、顧客私隱、可疑人士等 • 明白提供良好試身服務對服裝銷售的影響及重要性 • 瞭解機構既定的試身室／區的衛生標準、日常清潔及維修程序 <p>2. 為顧客提供試身服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在日常工作中，嚴格遵守機構既定指引及工作程序，為顧客提供試身服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 主動瞭解顧客是否需要試身服務 • 確定顧客所需的尺碼 • 安排及引領顧客前往試身室／區 • 跟進顧客的試身結果，並因應需要安排顧客嘗試其他尺碼 • 按顧客對服裝的修改要求，準確量度需改動尺碼 <ul style="list-style-type: none"> • 向顧客解釋量度程序 • 保持自己及顧客的姿勢、位置正確 • 確定顧客是否同意修改尺寸，並作適當調整 • 準確記錄量度結果、顧客基本資料，並繫在服裝上 • 妥善包裝需作修改的服裝 • 當顧客離開試身室／區時，收回及點算退回的服裝數量 • 協助完成交易並知會顧客取貨日期 • 將剩餘服裝放回指定陳列位置 • 按照機構指引，維持試身區的秩序，並時刻保持試身室／區清潔整齊，並定時檢測及維修試身室／區設備，如：門鎖、門簾、鏡等 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在提供試身服務時，時刻保持禮貌及耐性，協助顧客揀選合身的服裝 • 嚴格遵守機構既定指引及程序，時刻保持警惕，以防止店鋪盜竊事件
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠根據機構的顧客服務指引及工作程序，為顧客提供試身服務，幫助顧客揀選合心意及合身的服裝；及</p> <p>能夠為顧客準確量度需修改的尺寸，以提供修改服務；及</p> <p>根據機構工作指引，時刻保持試身室／區環境清潔及整齊，並定時檢查試身室的設備。</p>
備註	