

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 | 推介服裝及飾物 |
| 編號 | 105746L3 |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於零售業負責服裝及飾物銷售的員工。這能力涉及服裝及飾物相關知識，能夠向顧客推介機構售賣的服裝及飾物的特色及優點，促成交易。 |
| 級別 | 3 |
| 學分 | 3 (僅供參考) |
| 能力 | <p>表現要求</p> <p>1. 服裝及飾物相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的銷售目標 • 瞭解建立良好顧客關係的重要性及溝通技巧 • 掌握銷售及遊說技巧 • 瞭解顧客購物的心態及行為 • 瞭解基本服裝知識及配搭技巧，包括：設計、風格、色彩、布料等 • 瞭解機構服裝的種類、物料及特色，包括：女裝、男裝、運動服、童裝、長者衣服、內衣褲等 • 瞭解機構所售賣的飾物種類及特色，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 圍巾、帽子 • 項鍊、手鐲 • 手袋、錢包 • 珠寶、手錶 • 認識服裝與飾物的配搭概念、效果等 <p>2. 推介服裝及飾物</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用良好銷售及顧客溝通技巧，向顧客推介機構所售賣的服裝及飾物，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 明白顧客對服裝的特定要求及購物目的，例如：穿着場合、品牌、風格、潮流、售價、物料、季節性因素等 • 查詢或量度顧客身形尺碼等(如：褲長、上圍、腰圍、袖長等)，以便推介合適的服裝 • 根據顧客的外型特徵(如：身形比例、膚色、髮型)及個人風格等因素，向顧客介紹合適的服裝 • 向顧客介紹服裝的設計特點、造型、風格、物料特色等 • 安排顧客試身 • 向顧客解釋由製造商提供的衣物(洗濯)標籤內容及注意事項 • 向顧客說明機構可提供的售後服務，如：免費/收費改衫服務、退貨 / 退款 / 送貨安排或更換服務等 • 向顧客推介其他合適的配襯品，如：飾物、配備等，以發揮服裝的最佳效果 • 用心聆聽顧客疑問及需求 • 禮貌地回答顧客的查詢，協助他們揀選合適的產品 • 根據機構指引，提供折扣優惠，以促銷指定的服裝及飾物 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 時刻保持以客為本的精神，確保不會以不良銷售手法向顧客推銷產品 |
| 評核指引 | 此能力單元的綜合成效要求為： 能夠運用溝通技巧，清楚瞭解顧客對服裝及飾物的要求，推介合適的服裝及飾物，以促成交易。 |
| 備註 | |