

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	推介鞋類
編號	105747L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業負責鞋類銷售的員工。這能力的執行涉及鞋類產品相關知識及銷售技巧。能夠向顧客推介機構經營的鞋類特色及優點，以促成交易。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 鞋類產品相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構鞋類產品的銷售目標 • 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 • 瞭解機構經營的鞋類產品種類及特色，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 產品種類，如：靴子、涼鞋、皮鞋、運動鞋等 • 使用材料，如：皮革、橡膠、塑料、紡織等 • 不同組件，如：鞋跟、鞋墊、鞋扣、鞋底、花邊等 • 特殊功能鞋類，如：芭蕾舞鞋、高跟鞋、足球鞋、跑步鞋、防滑鞋、水靴等 • 其他鞋類相關產品 • 瞭解鞋類尺碼單位及換算標準，如：英國、美國、歐洲尺碼單位 • 認識一般足部測量工具的使用方法 <p>2. 推介鞋類</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用良好銷售及顧客溝通技巧，向顧客推介機構售賣的鞋類產品，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 用心聆聽客人需求 • 明白顧客對鞋類的特定要求及購物目的，例如：穿着場合、品牌、用途、潮流、售價、物料、舒適度等 • 查詢或使用合適的工具，準確量度顧客足部尺碼，以便推介合適的鞋類 • 能根據顧客的外型特徵(如：身高、腳形等)、個人風格及服飾等因素，向顧客介紹合適的鞋類 • 向顧客介紹鞋類的設計及構造特點、物料特色、特殊功能、舒適度等 • 安排顧客試鞋 <ul style="list-style-type: none"> • 提供尺碼合適、款式正確的鞋類 • 協助顧客試穿 • 主動向顧客詢問意見(如：舒適度、款式、尺碼) • 按需要向顧客提供其他尺碼、鞋類款式 • 正確向顧客說明鞋類日常清潔及保養方法 • 向顧客說明機構可提供的售後服務，如：送貨、退款或更換服務等 • 向顧客推介其他相配合產品，如：鞋墊 • 正確解答顧客問題，並協助他們揀選產品 • 根據機構指引，彈性提供折扣優惠，以促銷指定的鞋類及其他相關產品 <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，清楚瞭解顧客對鞋類的要求，推介合適的鞋類，以完成交易。
備註	