

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「用戶關係管理」職能範疇

名稱	提供產品資料
編號	107181L2
應用範圍	培養電商基層工作人員詳細了解企業產品的能力，要求了解企業產品的基本資料，並能夠全面地傳達給顧客。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none">1. 詳細瞭解企業產品的每項資料，包括：<ul style="list-style-type: none">● 產品的功能● 產品的價格● 產品的基本構造● 產品的質素和規格● 產品的用途● 產品的優勢● 產品使用的注意事項● 產品的銷售渠道2. 正確傳達企業和產品資料<ul style="list-style-type: none">● 掌握產品的關鍵特徵，用最短的時間清晰地講解給顧客● 能回答出顧客可能諮詢產品的所有問題● 介紹企業不同的電子商務銷售渠道3. 展示專業能力<ul style="list-style-type: none">● 按照貨品本身的實際資料及特色來做介紹，不可誇大其功能 / 用處● 參考政府的貨品說明條例，確保介紹貨品時應遵從法例要求
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">● 全面瞭解產品的資料● 正確傳達產品的資料
備註	