

## 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	提供購買建議，引導顧客購買
編號	107182L3
應用範圍	為顧客提供購買建議，引導顧客購買
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 瞭解影響顧客購買貨品的因素，以引導顧客購買，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>● 產品銷售情況</li><li>● 季節性及市場趨勢</li><li>● 競爭對手的銷售活動</li><li>● 宣傳及其他商業活動</li><li>● 網上對產品的評論</li></ul></li><li>2. 提供購買建議，引導顧客購買<ul style="list-style-type: none"><li>● 根據顧客的描述，為顧客定位合適的商品</li><li>● 通過正確的提問，引導顧客思考，並全面表達出自己所需</li><li>● 為顧客選擇最合理的購買渠道</li></ul></li><li>3. 展示專業能力<ul style="list-style-type: none"><li>● 能遵守企業購買貨品相關的指引及恪守職業道德</li></ul></li></ol>
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"><li>● 能夠掌握顧客對購買貨品的需求，並作出合適的建議</li></ul>
備註	