

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	掌握顧客心理行為
編號	105078L3
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責顧客服務相關的員工。這能力的應用需具備分析和判斷能力。能夠掌握消費者行為心理，並能運用一般產品／服務推廣及銷售技巧，促成交易。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解消費者行為相關知識 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解個人買家特性 <ul style="list-style-type: none"> ● 文化因素 ● 社會因素 ● 個人因素 ● 心理因素 ● 瞭解購買決策過程 <ul style="list-style-type: none"> ● 購買角色 <ul style="list-style-type: none"> ● 發起者 ● 影響者 ● 決定者 ● 購買者 ● 使用者 ● 購買決策過程 <ul style="list-style-type: none"> ● 問題認知 ● 資訊搜集 ● 方案評估 ● 購買決策 ● 購後行為 2. 掌握顧客心理行為 <ul style="list-style-type: none"> ● 針對消費者心理行為的特質，提供適當的產品 / 服務建議，務求使顧客加快作出購買決定 ● 分析競爭對手產品／服務的優缺點 ● 掌握銷售一般產品 / 服務推廣及銷售技巧 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 具備以顧客為本的服務態度，確保顧客滿意機構的產品和服務
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"> ● 能夠掌握消費者心理行為，並能運用一般產品 / 服務推廣及銷售技巧，促成交易。
備註	