

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	接待顧客
編號	107124L2
應用範圍	這按照企業程序和標準，能夠運用簡單的溝通技巧接待顧客，明白顧客的要求，促成交易。
級別	2
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 運用接待顧客相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 明白接待顧客的基本知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 企業對個人儀容打扮的要求和標準 ● 企業有關接待顧客的程序和標準 ● 說話溝通和人際技巧 ● 明白顧客對零售產品的心理及需求，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對產品的喜好和需求 ● 瞭解不同類型顧客的特徵 ● 瞭解企業提供的產品/服務範圍 ● 瞭解接待顧客時需要良好的態度，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 禮貌 ● 細心 ● 耐心聆聽 ● 真誠 <p>2. 接待顧客</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確定個人儀容打扮符合機構的既定標準 ● 按企業的既定程序，接待顧客和自我介紹，並能令顧客在整個購物過程(包括由進入店舖或網站、購物經過、以至離開店舖或網站的整個過程)能切身體驗到機構的接待顧客程序 ● 運用良好的顧客溝通技巧，如：以開放式及直接式向顧客發問問題 ● 專業而有禮貌地回覆查詢，並為顧客提供有用的資訊 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在接待顧客時，能夠符合機構的要求，並能保持企業的形象 ● 具備以顧客為中心的服務態度
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"> ● 能夠有禮貌地接待顧客，處理顧客的查詢或交易 ● 能夠按照企業的程序，收集顧客的聯絡及購物資料
備註	