

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