

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客關係管理」職能範疇

名稱	提供產品資料
編號	111271L2
應用範圍	此能力單元適用於顧客關係管理相關人員。從業員能夠詳細瞭解企業產品的能力，要求瞭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
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解企業產品的每項資料，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品的功能</li> <li>• 產品的價格</li> <li>• 產品的基本構造</li> <li>• 產品的質素和規格</li> <li>• 產品的用途</li> <li>• 產品的優勢</li> <li>• 產品使用的注意事項</li> <li>• 產品的銷售渠道</li> </ul> <p>2. 提供產品資料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握產品的關鍵特徵，用最短的時間向顧客講解</li> <li>• 能回答顧客可能諮詢產品的所有問題</li> <li>• 介紹企業不同的銷售渠道</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>
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>• 全面瞭解產品的資料；及</li> <li>• 正確傳達產品的資料。</li> </ul>
備註	此乃能力單元107181L2的更新版