

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	向顧客提供支援及意見
編號	111327L1
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務或銷售相關工作的員工。從業員能夠向顧客提供一般產品／服務的查詢，複雜的技術支援／諮詢將會轉介給適當的技術人員或部門跟進。
級別	1
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 明白一般顧客支援相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 明白顧客關係和顧客服務的重要性 ● 掌握機構的顧客服務程序 ● 掌握人際溝通技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 讓顧客感到親切有禮 ○ 表現真誠及願意提供協助 ○ 讓顧客感到安心及可信賴 ○ 客觀中肯 ● 掌握基本的顧客服務技巧 ● 掌握產品／服務的功能和特點等 <p>2. 向顧客提供支援及意見</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 回答親臨或來電顧客有關機構銷售產品／服務的一般查詢 ● 當顧客提出要求或需要幫助時，運用適當的提問技巧，以確定顧客的需求 ● 瞭解顧客的問題或需要，提供適當的建議／支援給顧客，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 推薦產品和替代選擇 ○ 說明產品的價格，並與其他同類產品比較 ○ 介紹產品的功能，包括：優點、限制、操作、安全裝置等 ○ 展示產品一般操作和使用步驟 ○ 推薦相關附帶護理品、配件 ○ 對困難問題或查詢，尋求上級協助 ● 能夠有效地處理顧客對機構不同種類產品／服務的查詢 ● 運用對機構產品及店鋪設施的良好認識，盡力解答顧客的一般查詢，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 店鋪不同部門的位置、所提供的產品及服務 ○ 提供價格、推廣優惠及折扣等資料 ○ 停車場位置、免費泊車優惠等詳情 ○ 各類公共交通工具所在位置，以至路線及收費詳情 ○ 店鋪／商場的其他設施，如公用電話機及洗手間等 ● 向顧客清楚解釋為何將他／她的查詢轉介到其他部門更為合適 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保提供的意見／支援可符合顧客需要及要求，並與顧客保持溝通及建立良好的關係

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">• 能夠應用顧客服務技巧，明白顧客的需求，並能提供適當的意見及支援，以滿足顧客。
備註	此乃能力單元105071L1的更新版