

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	111328L1
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。從業員能夠按照機構程序和標準，運用基本溝通技巧接待顧客，及能明白顧客的要求，作出回應。
級別	1
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識接待顧客相關知識</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"> ○ 機構對個人儀容打扮的要求和標準 ○ 機構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喜好和需求，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 透過與顧客交談時獲取的資訊，瞭解顧客對產品的喜好和需求 ○ 瞭解不同類型顧客的購物特徵 ○ 瞭解機構提供的產品/服務範圍 ● 認識接待顧客時所需的態度，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 禮貌（如：尊稱顧客） ○ 細心（如：早上打招呼時說「早晨」） ○ 耐心聆聽（如：能簡潔覆述重點） ○ 真誠（如：透過眼神、表情等表示正在聆聽） <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 ● 按機構的既定程序，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、購物經過、以至離開店舖的整個過程）能切身體驗到機構的接待顧客程序 ● 運用顧客溝通技巧（如：以開放式及直接式向顧客發問問題），處理顧客的查詢或交易，及/或收集顧客的聯絡及購物資料 <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，並能保持機構的形象 ● 具備以顧客為中心的服務態度（如：尊稱顧客，令對方感到受重視）
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"> ● 能夠以接待顧客時所需的態度，處理顧客的查詢或交易；及能夠按照機構的程序，收集顧客的聯絡及購物資料。
備註	此乃能力單元105072L1的更新版