

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「顧客服務」職能範疇

名稱	建立與顧客關係
編號	111329L2
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務相關的員工。從業員能夠與顧客建立關係，瞭解顧客的採購需求，提供適當的訊息協助顧客選擇合適的產品，並引進機構的新產品和服務給顧客。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解建立顧客關係的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解良好的顧客關係的重要性</li> <li>● 掌握機構有關顧客服務的政策和程序</li> <li>● 瞭解保存顧客資料庫的法例要求</li> <li>● 掌握建立顧客關係的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 溝通能力</li> <li>○ 個人形象</li> <li>○ 顧客的心理</li> <li>○ 處理困難的顧客</li> </ul> </li> <li>● 掌握基本的銷售技巧</li> </ul> <p>2. 建立與顧客關係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用各種正式和非正式渠道與顧客接觸，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 面談</li> <li>○ 設立顧客熱線電話（如：顯示在收據上）</li> <li>○ 電郵／線上交談／臉書</li> <li>○ 顧客意見表（擺放在所有零售店舖）</li> <li>○ 傳真方式等</li> </ul> </li> <li>● 運用恰當溝通技巧，與顧客建立信任</li> <li>● 確定顧客採購的需求 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 通過觀察身體語言</li> <li>○ 主動詢問如何幫助他們</li> <li>○ 通過機構的顧客資料庫</li> </ul> </li> <li>● 提供顧客服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 給顧客留下良好印象</li> <li>○ 對顧客查詢提供準確的訊息</li> <li>○ 提供滿足顧客需求的產品</li> <li>○ 向顧客推介適合的新產品</li> </ul> </li> <li>● 按照機構的指引，在許可的情況下收集顧客的資料，用作未來推廣用途（如：邀請成為尊貴顧客）</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 遵守機構指引，不能在建立顧客關係時作出欺騙行為</li> </ul>

## 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"><li>• 能夠與顧客建立關係，瞭解他們的需求，並協助顧客選擇合適的產品。</li></ul>
備註	此乃能力單元105074L2的更新版