

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	掌握顧客心理行為
編號	111332L3
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。從業員能夠掌握消費者行為心理，並能運用一般產品／服務推廣及銷售技巧，促成交易。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解消費者行為相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解個人買家特性 <ul style="list-style-type: none"> ○ 文化因素 ○ 社會因素 ○ 個人因素 ○ 心理因素 ● 瞭解購買決策過程 <ul style="list-style-type: none"> ○ 購買角色 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 發起者 ▪ 影響者 ▪ 決定者 ▪ 購買者 ▪ 使用者 ○ 購買決策過程 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 問題認知 ▪ 資訊搜集 ▪ 方案評估 ▪ 購買決策 ▪ 購後行為 <p>2. 掌握顧客心理行為</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 針對消費者心理行為的特質，提供適當的產品／服務建議，務求使顧客加快作出購買決定 ● 分析競爭對手產品／服務的優缺點 ● 掌握銷售一般產品／服務推廣及銷售技巧 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 具備以顧客為本的服務態度，確保顧客滿意機構的產品和服務
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"> ● 能夠掌握消費者心理行為，並能運用一般產品／服務推廣及銷售技巧，促成交易。
備註	此乃能力單元105078L3的更新版