

鐘錶業

《能力標準說明》 為本 教材套

職能範疇：推廣銷售

對應職位：銷售助理

目錄

1. 教材套概要	P.2
2. 序言	P.4
3. 目標與用途、教學對象、學員要求、導師要求.....	P.4
4. 教室講課設備及設施要求建議	P.5
5. 銷售助理工作職能的主要工作任務和相關能力單元的內容	P.5
6. 建議教學模式和學習課時的比重建議	P.5
7. 建議教學單元和使用指引	P.7
8. 教學單元一的內容	P.8
9. 教學單元二的內容	P.29
10.教學單元三的內容	P.45
11.總結、參考書目與資料.....	P.60

~~~~~

## 1. 教材套概要

本教材套涉及的級別程度包括資歷架構1級及2級，適用於任職鐘錶店舖銷售助理的從業員。教材套包括3個能力單元，共9學分。

a) 能力單元「接待顧客 - 104908L1」( 3學分 )

| 能力單元-接待顧客<br>(104908L1) | 表現要求                                                                                                         |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 瞭解接待顧客相關知識           | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 明白接待顧客的基本知識</li><li>■ 明白顧客對時計產品心理行為及需求</li><li>■ 瞭解工作崗位的職責</li></ul> |
| 2. 接待顧客                 | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 細心聆聽顧客的聲音</li><li>■ 準確地回覆查詢</li><li>■ 運用良好的顧客溝通技巧</li></ul>          |
| 3. 展示專業能力               | <ul style="list-style-type: none"><li>■ 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係</li></ul>                                    |

b) 能力單元「處理顧客關係技巧 - 104910L2」(3學分)

| 能力單元-處理顧客關係技巧 (104910L2) | 表現要求                                                                                                                           |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 瞭解處理顧客關係相關知識          | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 瞭解推廣銷售和顧客服務的基本概念和知識</li> <li>■ 瞭解接待顧客的基本知識及機構既定的程序和標準</li> <li>■ 瞭解溝通的基本知識</li> </ul> |
| 2. 應用顧客關係處理技巧            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 確定顧客的需要，並向顧客推介適合的時計產品</li> <li>■ 按機構既定的程序處理顧客投訴</li> </ul>                            |
| 3. 展示專業能力                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係</li> </ul>                                                    |

c) 能力單元「提防鐘錶店舖盜竊- 104909L2」(3學分)

| 能力單元 -提防鐘錶店舖盜竊(104909L2) | 表現要求                                                                                                                     |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 瞭解鐘錶零售保安的相關知識         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 瞭解公司的保安相關設施及運作程序</li> <li>■ 瞭解公司員工的保安指引</li> <li>■ 瞭解檢查顧客時要注意事項及相關條例</li> </ul> |
| 2. 提防鐘錶店舖搶劫 / 盜竊         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 確保保安防盜系統日常運作正常</li> <li>■ 正確安全地展示和存放鐘錶產品</li> </ul>                             |
| 3. 展示專業能力                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 按照機構保安指引，提防鐘錶店舖搶劫 / 盜竊</li> </ul>                                               |

## 2. 序言

本教材套旨在通過系統化的人力資源培訓，提升鐘錶零售店鋪人員的相關知識和技巧，以鞏固鐘錶零售業的根基。

## 3. 目標與用途

本教材套針對時計機構人力資源管理而設計，提供教學框架及基本內容，有助機構了解各能力單元的教學內容和評核要求，並確保所規劃的內容與評核達至認可資歷架構第 2 級水平，為時計機構人員提供知識和實務培訓。時計機構及其從業員也可以利用本教材套所提供資料作為日常實務的參考。

### 教學對象

- 本教材套適用於企業、機構開辦的內部培訓，提高在職從業員的技能水平；或
- 培訓機構開辦職前培訓，教授行業相關知識予非在職人士。

### 學員要求

- 本教材套適用於時計機構、時計零售店鋪的從業員及擔任銷售助理工作崗位的人士；
- 沒有經驗者，需最少完成中六或同等學歷(資歷架構第 3 級)。

### 導師要求

課程導師須符合以下條件：

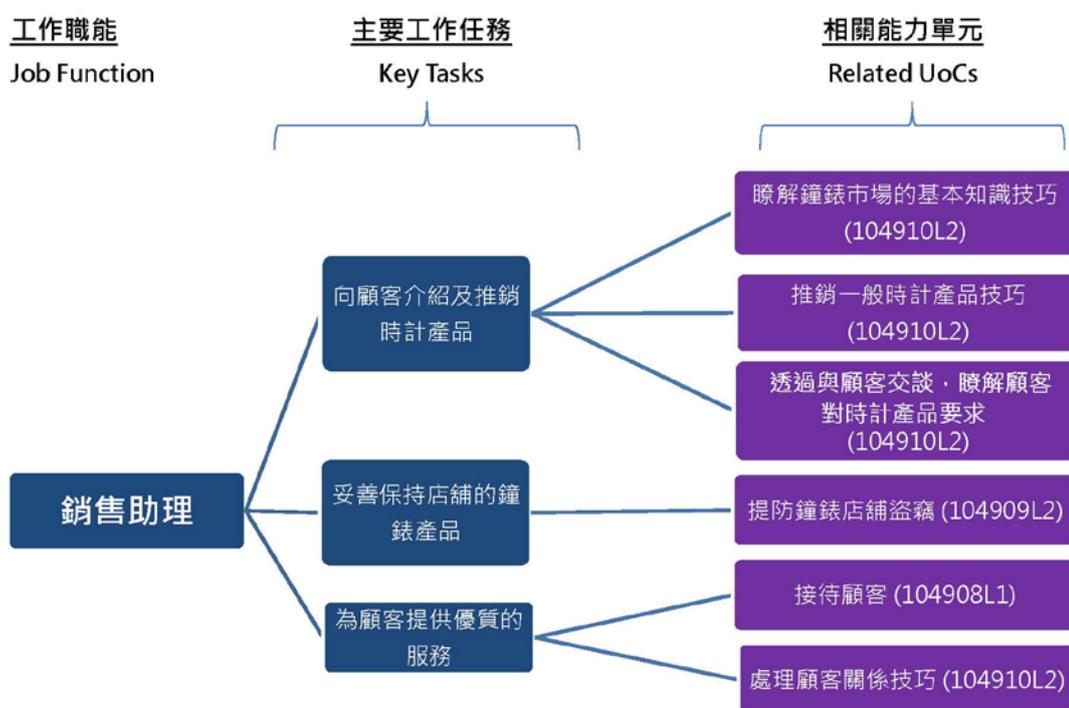
- 擁有 5 年鐘錶業推廣銷售相關的實際工作經驗或培訓經驗；及
- 曾於鐘錶業或機構擔任人力資源管理工作更佳；及
- 具備香港資歷架構第 3 級相關資歷或過往資歷認可資歷。

## 4. 教室講課設備及設施要求建議

配備一般教室的講課設備、視像器材及能輔助教學的其他設施，如：白板及粗體筆、投影機、投影螢幕、視像器材、電腦、擴音系統、椅子、方桌等，鐘錶產品及輔助講課物品。

## 5. 銷售助理工作職能的主要工作任務和相關能力單元的內容

### Mapping of Tasks in Job Function 銷售助理 with related UoCs



## 6. 建議教學模式和學習課時的比重建議

建議教學模式包括以下四個部分：

1. 課堂教授
2. 自修連同搜索和收集重要資訊
3. 課後進修連同做作業

#### 4. 評核方法

| 「能力單元」名稱<br>及編號                     | 學分    | 課堂教授的<br>學習時數(A) | 自修連同搜索<br>和收集重要資<br>訊的學習時數<br>(B) | 課後進修連<br>同做作業的<br>學習時數(C) | 評核(筆試和/<br>或作業報<br>告)(D) | 共計學習時數<br>(A+B+C+D) |
|-------------------------------------|-------|------------------|-----------------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------|
| 接待顧客<br>(104908L1)<br>(Level 1)     | 3     | 8                | 10                                | 10                        | 2                        | 30                  |
| 處理顧客關係技巧<br>(104910L2)(Level<br>2)  | 3     | 8                | 10                                | 10                        | 2                        | 30                  |
| 提防鐘錶店舖盜竊<br>(104909L2)<br>(Level 2) | 3     | 8                | 10                                | 10                        | 2                        | 30                  |
| <b>總數</b>                           | 9(學分) | 24小時             | 30小時                              | 30小時                      | 6小時                      | 90小時                |

學習課時的比重建議為：

1. 課堂教授為24個學習課時數；
2. 自修連同搜索和收集重要資訊為30個學習課時數；
3. 課後進修連同做作業為30個學習課時，
4. 評核為6個小時。

培訓機構可按比例設定各個部分的學習課時，自行作適量調整各個課時的比重。

## 7. 建議教學單元和使用指引

按著銷售助理的工作職能的主要工作任務和相關能力單元的內容，建議教材套分為以下三個主要教學單元。各個教學單元由(a)引言、(b)學習目標、(c)預期學習成效、(d)教學內容重點、(e)評核方法建議和達標要求、及(f)總結、參考書目與資料等等內容組成。

- 教學單元一：向顧客介紹及推銷時計產品
- 教學單元二：為顧客提供優質的服務
- 教學單元三：妥善保持店舖的鐘錶產品

建議的評核方法可以包括以下三方面：

- 持續評核：按照學員的出席率、學習態度、課堂參與的表現評分，例如學員是否積極發言、言之有物、理據充分。持續評核的成績，建議佔總分10%。
- 課後習作或作業報告：課後習作可以採用學員個人習作或 / 和小組研習作業報告兩類。課後習作或作業報告的成績，建議佔總分40%。
- 考試：建議考試以筆試為形式，建議筆試考題模式為多項選擇類型的題目及短問題類型的題目，考核範圍以基礎概念、知識和技術的了解程度為主。筆試是所有學員必須作考的部分，建議這部分的合格分數為百分之四十。筆試的成績，建議佔總分50%。

~~~~~

8. 教學單元一:向顧客介紹及推銷時計產品

- 瞭解推廣銷售和顧客服務的基本概念和知識 (相關能力單元 104910L2)
- 透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客的要求(相關能力單元 104910L2)。
- 發放時計產品及服務的關鍵資料，掌握推銷一般時計產品的技巧(相關能力單元 104910L2)。

教學單元一主要介紹推廣銷售和顧客服務的基本概念和知識，透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客的要求，發放時計產品及服務的關鍵資料，掌握推銷一般時計產品的技巧。

這個教學單元總計的課堂教學的學習時數建議為 8 個學習課時、課後進修連同做作業的學習時數建議為 10 個學習課時、自修連同搜索和收集重要資訊的學習時數建議為 10 個學習課時。評核建議為 2 個小時。

(a) 引言

本單元主要內容分為 3 個部分：

- (i) 介紹推廣銷售和顧客服務的基本概念和知識；
- (ii) 探討怎樣應用顧客關係處理技巧，瞭解顧客的需要和個別訴求；
- (iii) 探討怎樣掌握推銷一般時計產品的技巧。

(b) 學習目標

本單元旨在協助擔任銷售助理工作崗位的人員能夠於常規的工作環境下，運用顧客關係處理技巧與顧客進行溝通，因應顧客的需要和個別訴求，介紹或推介適合的時計產品。

(c) 預期學習成效

完成本單元後，學員能夠：

預期學習成效	表現要求	相關章節 及教學活動
1. 瞭解推廣銷售和顧客服務的基本概念和知識	<ul style="list-style-type: none">● 明白推廣銷售和顧客服務的基本概念● 明白溝通的基本知識和懂得發問的技巧	(I)
2. 瞭解接待顧客的基本知識及機構既定的程序和標準	<ul style="list-style-type: none">● 懂得細心聆聽顧客的聲音，有禮貌地回答顧客的查詢● 按機構既定的程序，處理顧客的需要和個別訴求，務求提供令顧客滿意的安排	(II)
3. 因應顧客的需要與個別訴求，介紹或推介適合的時計產品	<ul style="list-style-type: none">● 透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對時計產品的要求 / 明白顧客對時計產品的心理行為及要求● 發放時計產品及服務的關鍵資料與顧客● 介紹或推介適合的時計產品	(III)

(d)教學內容重點

教學內容重點劃分不同章節，每章節附有(i)建議課堂教授的學習時數、(ii)建議教學課題及教授範圍、(iii)建議課堂教學活動、(iv)建議課後習作或作業報告、(v)建議課後學員自修的範圍。當中提及的原則、理論都適用於時計零售店舖，機構可因應自身規模、情況加以修訂調整。

教學內容重點包羅以下章節：

章節I. 推廣銷售和顧客服務的基本概念和知識

章節II. 應用顧客關係處理技巧，瞭解顧客的需要和個別訴求

章節III. 推銷一般時計產品的技巧

章節I. 推廣銷售和顧客服務的基本概念和知識

(i) 建議教學課題及教授範圍

教學課題	教授範圍	內容重點
推廣銷售和顧客服務的基本概念和知識	明白和顧客溝通的基本概念和知識	<ul style="list-style-type: none">● 溝通的基本概念● 第一印象
機構接待顧客既定的程序和標準	明白機構既定接待顧客的一般程序和標準	<ul style="list-style-type: none">● 口頭溝通、非語言溝通的基本技巧● 員工個人儀容、打扮的要求

推廣銷售和顧客服務的基本概念和知識

第一印象 (First Impression)

在顧客心中建立良好的正面第一印象對於零售店鋪的經營是非常重要的，尤其正面第一印象能夠幫助零售店鋪吸引潛在的消費者、建立良好顧客關係，並帶來長期獲利與永續經營。

第一印象可由在直接接觸前開始，客人會在店外開始觀察店鋪的街櫃及店內情況，如果能給客人好的第一個印象，會增加銷售的機會及成功率，員工需要注意以下幾點：

- 員工需要保持店鋪的街櫃、鏡、櫃檯玻璃等潔淨。
- 要是客人看到店內的職員沒精打采、或大聲談話/嬉戲、或正在使用手機/電子產品、或不善意眼神等，客人會卻步沒有進店，白白浪費銷售的機會。

溝通的基本知識和發問技巧

接待顧客的一般程序

在接待顧客的程序內，一般來說，店員可以透過運用口頭溝通和非語言溝通的技巧，提高與顧客溝通的效果：

溝通的定義

人與人的溝通一般可分為口頭/語言溝通和非口頭 / 語言溝通兩個層面。口頭溝通一般指在交談時所採用的言語，而非口頭溝通則包括言語以外的信息，包括表情和動作等，所謂「身體語言」和語氣。

什麼是語言溝通 / 口頭溝通

語言溝通/口頭溝通是指藉助於口頭語言實現的信息交流，是日常生活中最常採用的溝通形式。口頭溝通的優點包括以下幾點：能觀察收訊者的反應；能立刻得到回饋；有機會補充闡述及舉例說明；可以用聲音和姿勢來加強信息內容；能確定溝通是否成功；有助於建立信任關係；有助於改善人際關係。

什麼是非語言溝通

非語言溝通是相對於口頭溝通/語言溝通而言的，是指通過書面、身體語言、動作、體態、笑容、語氣語調、空間距離等方式交流信息、進行溝通的過程。

身體語言能反映出一個客人的信息；例如，一位顧客不停地把口袋裡的硬幣弄得叮噠響，這表明他很著急。在櫃檯前，將產品拿起又放下，顯示出她拿不定主意。

口頭溝通和非語言溝通的基本技巧

透過櫃檯服務人員的接觸，造就顧客對於該零售店舖「先入為主」的「第一印象」感覺的好壞，擔任銷售助理的員工必須保持微笑服務顧客，並且要隱藏自己個人的情緒，和顧客溝通時，員工需要注意言談舉止，要客人感覺到服務人員是有信心、是肯定和誠懇的。

很多客人不會太主動表達自己的需求及感受，所以服務人員要主動和顧客口頭溝通，向客人提出問題，獲得更多資訊，再因應這些資訊，從而使客人提起購買意欲，最終做成生意。

- 口頭溝通要多用簡單直接的詞句，簡單直接的詞句可減少信息含糊的機會；
- 口頭溝通發出的信息和非口頭溝通發出的信息需要保持一致；
- 除了口頭溝通和非口頭溝通外，相關的溝通行動也是很重要的，務使口頭表達的信息和溝通行動表達出來的信息保持一致。

員工儀容及打扮的要求

擔任銷售助理工作崗位的人員是接觸顧客的第一線員工，員工的整潔儀容、在工作及相關的溝通行動中所表現出來的專業態度，都是非常重要的。員工應該注意以下要點：

- 個人的容貌 —— 髮型、頭髮顏色、指甲乾淨、沒有口氣、女士化妝、男士鬍鬚乾淨等；
- 穿著整齊潔淨 —— 整潔制服、員工的名牌，沒有外露物件（例如電話、筆）；

- 表情及儀態—— 坐姿及站姿要自然、美好的笑容、良好的精神狀態等。

(ii) 建議課堂教學活動

在課堂內，除了以較靜態形式進行課堂教學之外，部分的教學活動內容可以是動態方式，讓學員以互動形式討論其中一些學習課題，增加學員對內容的理解，令其更好運用課後自修的學習時數及完成課後習作的學習歷程。

以下為一些建議課堂教學活動的範例。

課堂教學活動內容

活動內容：機構接待顧客既定的一般程序和標準的認識

- 透過討論機構接待顧客既定的一般程序和標準，學員講述及以互動形式討論員工儀容及打扮的一些例子，加深對相關學習課題內容的認識程度

備註：「以上活動只作參考，使用機構可按學員的技能水平及其實際需要而作出調整」

(iii) 建議課後習作或作業報告

課後習作/作業報告：

詳列員工應該怎樣處理好自己的儀容及打扮，列舉應該注意的要點。

評分標準

- 對學習主題，學員能夠指出有關重點及意思，能複述出來
- 學員能夠運用學習得來的資料，討論與作出回應
- 學員對接待顧客員工的儀容打扮的要求的認識程度

(iv) 建議課後學員自修的範圍

到零售店舖實地觀察，記錄銷售人員(1)怎樣處理好自己的儀容及打扮和(2)怎樣接觸顧客。
做些簡單的筆記，以作課堂討論和課後習作的材料。

有目的地瀏覽與零售服務相關的機構網站，搜索和收集相關的資訊。例如，

1. 優質旅遊服務協會(Quality Tourism Services Association)的網站
網址：<https://www.qtsa.com/en/home/index.php>
2. 張貼在 YouTube 網頁的相關零售業培訓短片的視頻
網址：https://www.youtube.com/channel/UCRY8_hPsl6QGpYWtZQMSySg
3. 關於第一印象 (First Impression)的視頻
網址：https://www.youtube.com/watch?v=oMw_9fr03Ak&t=4s
4. 關於非語言溝通的視頻
網址：https://www.youtube.com/watch?v=oMw_9fr03Ak&t=4s

章節II. 應用顧客關係處理技巧，瞭解顧客的需要和個別訴求

(i) 建議教學課題及教授範圍

教學課題	教授範圍	內容重點
基本銷售發問技巧和知識	銷售發問技巧和知識	<ul style="list-style-type: none">● 發問問題的類型● 問問題的重要技巧和要注意的事項
瞭解顧客的需要和個別訴求	顧客關係處理技巧	<ul style="list-style-type: none">● 聆聽顧客查詢要注意事項● 觀察顧客的「身體語言」和「物體語言」

怎樣瞭解顧客的需要和個別訴求

懂得銷售發問技巧

最有效的銷售技巧是學會發問「問題」，主動向客人提出問題，讓客人主動表達自己的感受，從而講出自己的需要和個別訴求。因此而會得到更多客人的資訊，因應這些資訊，讓員工更仔細掌握客人的問題，之後應對和再補充資料，增加客人的購買意欲。

發問的問題分兩種類型

封閉式問題，答案只有局限性選擇

例子：你喜不喜歡這個錶款？要找男裝錶定女裝錶？想要有鑽石定沒有鑽石的錶款？要有金還是沒金的錶款？

封閉式問題的優點

- 是能短時間之內，縮減目標及範圍
- 是能短時間之內，簡單了解客人喜好及需要

封閉式問題的缺點

- 得到的資訊不夠全面
- 可能要問大量問題，才能得到需要的資訊
- 未能給客人機會，表達更多想法和意見

開放式問題，答案沒有規限

例子：有無喜歡哪一種類型錶款？什麼時候配戴？您覺得這個款式如何？

開放式問題的優點

- 客人能表達更多想法和心中意見
- 得到更多資訊
- 得到的資訊可能伸延另一個話題
- 互動更多

開放式問題的缺點

- 要多花時間

問問題的重要技巧

5W + 1H的方法

1. Who誰 —— 今次購買手錶是送給誰？
2. What什麼 —— 有沒有喜歡什麼款式？ 有沒有喜歡什麼材質？ 有沒有想要什麼功能的手錶？ 還有什麼考慮因素，看看我可否幫忙？ 平時喜歡什麼體育活動？ 心中有沒有預算多少？
3. When何時 —— 今次購買手錶是在何時配戴？ 何時需要下決定？ 何時見過這款手錶？
4. Why為什麼 —— 為什麼您只選擇金屬帶的手錶？ 為什麼您喜歡這個款式？
5. Where何地 —— 之前在何地欣賞這款手錶？

6. How怎樣 ——您覺得這款手錶怎樣？

詢問問題時，要注意的事項

- 建議封閉式問題與開放式問題應該同時使用，才能得到需要的資訊
- 問題盡量精簡，避免客人誤解而答非所問
- 開始接觸客人時，先提問封閉式問題以縮減款式範圍
- 利用開放式問題增加談話時間，打破悶局
- 再利用開放式問題，詢問客人意見來幫客人選取心儀款式
- 問題不一定是直接關於鐘錶，以不同問題來增加話題，可嘗試詢問客人的嗜好、喜歡的食物、之前他/她去過旅遊的地方、或計畫去旅遊的地方等

更多相關及可以參考的資料：

視頻《零售業培訓短片：打招呼》

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=HNlxPTIhRaw>

細心聆聽顧客的聲音，有禮貌地回答顧客的查詢

細心聆聽客人的聲音是十分重要，令客人知道你有專心聆聽而感到受尊重。

要注意事項：

- 細心聆聽客人的聲音，以表示尊重，客人回答後，需有禮貌地回應客人意見，回答顧客的查詢
- 如客人提供關於產品資訊或產品喜好，可重覆客人意見要點，令客人知道你有專心聆聽而感到受尊重，減低「擺錯錶」的可能
- 在得到足夠或重要的資訊時，可點到即止，盡情發揮或伸延當中話題，而不需要不斷問問題，令客人感到壓力和煩擾
- 要主動問問題，但同時要給予客人思考空間及時間，避免一連串問題或意見令客人感到壓力和煩擾

透過觀察及與顧客交談，瞭解顧客的需要和個別訴求

細心與顧客交談溝通，可從客人所採用的言語和信息，可更了解客人需要和喜好，知道客人的品味嗜好，並增加話題和增進友好度，瞭解個別訴求，投其所好，從而選取客人合適的手錶。

- 多用主動聆聽的模式——在聆聽的過程中，投入和集中於對方的說話，以求全面了解客人的意思。
- 多反應表示和神情接觸——多加眼神接觸、多加面部反應、多點頭、多發問等；
- 多留意客人的反應——在溝通的過程中，多留意對方的反應，留意對方的眼神是否集中，以問題試探對方是否收到信息等，以確保雙方的溝通保持步伐一致。

細心觀察顧客的「身體語言」和「物體語言」，包括顧客的言語以外的信息，表情語氣和動作等。

- 如：穿著優質材料衣服的客人，可能會是個有品味和有檔次的人。

(ii) 建議課堂教學活動

以下為一些建議課堂教學活動的範例。

課堂教學活動內容：細心觀察顧客的「身體語言」和言語以外的信息，表情語氣和動作等。

活動內容

- 學員分為不同小組，就確定的主題，主動參與討論，進行溝通，並能對這些交流作出回應，之後列舉例子去解說怎樣可以細心觀察顧客的 (i) 「身體語言」和(ii)言語以外的信息，表情語氣和動作等。

備註：「以上活動只作參考，使用機構可按學員的技能水平及其實際需要而作出調整」

(iii) 建議課後習作或作業報告

課後習作或作業報告：細心詳列細心聆聽顧客的聲音的注意事項，列舉一些的良好做法及例子。

評分標準

- 對學習主題，學員能夠指出有關重點及意思，能複述出來，
- 學員能夠運用學習得來的資料，討論與作出回應
- 學員對細心聆聽顧客的聲音的注意事項的認識程度和深度

(iv) 建議課後學員自修的範圍

到零售店舖，實地觀察顧客的「身體語言」和言語以外的信息，表情語氣和動作等。做些簡單的筆記，以作課堂討論和課後習作的材料。

去搜索多些關連零售溝通技巧的資訊材料及參考案例等，材料可以是文字、圖片、網上視頻等。例如，

1. 關於觀察顧客「身體語言」的視頻

網址：https://www.youtube.com/watch?time_continue=1&v=oMw_9fr03Ak

2. 視頻《瞭解顧客的購買心態》

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=PTSQdocdDwg>

3. 關於詢問問題時要注意的事項的視頻

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=HNlxPTIhRaw>

4. 視頻《零售業培訓短片：打招呼》

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=HNlxPTIhRaw>

章節III. 推銷一般時計產品的技巧

(i) 建議教學課題及教授範圍

教學課題	教授範圍	內容重點
掌握推銷一般時計產品的技巧	向顧客推介適合的時計產品的技巧	<ul style="list-style-type: none">● 推銷一般時計產品的技巧——FAB利益銷售法● 發放關鍵資料予顧客● 把顧客的注意力吸引到推銷的產品上● 使顧客對推銷的產品產生興趣● 使顧客繼而產生及增加購買欲望● 促使顧客做出購買決定及落實購買行動
瞭解不同類型顧客的特徵	瞭解顧客類型與消費心態的技巧	<ul style="list-style-type: none">● 透過觀察客人說話的特徵，而初步斷定顧客的類型● 收集顧客資料和維繫與顧客的關係

推銷一般時計產品的技巧

主動詢問顧客要那種貨品，首先細心聆聽顧客的情況，提出合適的問題。例如運用5W+1H問問題的方法，並讓顧客知道銷售同事會非常願意幫助他們。之後運用FAB利益銷售法[特征(Feature)—優點(Advantage)—利益(Benefit)]，陳述產品與品牌的特點和服務內容。

FAB利益銷售法[特征(Feature)—優點(Advantage)—利益(Benefit)]是推銷員向顧客分析產品利益的方法，是針對個別客人而推銷商品的“買點”。在進行產品介紹、銷售細節陳述的時候，針對客戶需求意向，進行有選擇的、有目的性的，逐條理由向顧客分析產品與品牌的好處、特徵優點、和帶給顧客的利益與價值，說服顧客。

- F是Feature，指這個產品的特別屬性或突出功能，即自己的產品有哪些特點和屬性。例如：“在功效相同的產品中，它是最輕的，最準確的，最先進的，最____的.....”
- A是Advantage，指這個產品與品牌的優點或優勢，即與競爭對手有何不同；例如：“它特別輕，特別____.....”
- B是Benefit，指這個產品與品牌所帶給顧客的利益與價值。例如：“客戶不一定要到維修中心，服務代表能夠提供上門維修服務”

跟著以下5個步驟，推銷產品：1.發放關鍵資料予顧客2.把顧客的注意力吸引到推銷的產品上3.使顧客對推銷的產品產生興趣4.使顧客繼而產生及增加購買欲望5.促使顧客做出決定購買及落實購買行動。

1. 發放關鍵資料予顧客—— 陳述品牌的屬性、產品的要點特點、服務內容的要點

陳述品牌的屬性的關鍵資料

給客人的關鍵資料，可以考慮以下範疇的資料：

- 品牌的歷史、品牌的特色、品牌創辦人的出生背景與個性...等
- 品牌的企業使命和願景，例如，價值觀、創新和發展方面...等
- 品牌的文化屬性、符號性、身份像徵...等
- 品牌的代言名人、愛好者、受眾群體...等
- 品牌的廣告、商標設計、產品設計...等
- 品牌的故事與大型活動，包括：博物館展覽...等

陳述產品的品質、附加功能的特點的關鍵資料

給客人陳述和分析關鍵資料，同一時間講解怎樣看產品品質的關鍵資料，包括：外觀、機械、電子的操作和附加功能。

給客人講解怎樣檢查產品的品質有沒有問題，讓客人知道、明白和理解產品品質的要點特點，包括以下的關鍵資料：

- 外觀的品質，如外殼、錶鏡、錶盤等方面，有沒有瑕疵...等
- 機械和電子的操作，如撥時分秒針時，機械操作是否靈活、可靠和指標轉動是否均勻，如擺輪自動起擺的靈活性，指針的間距和位置，上條機械...等
- 附加功能，如日、月、萬年曆、世界時區、雙時區、響鬧、陀飛輪、其他動能儲存指示、計時、雙秒針分段計時、語音報時、時間等式(平均時差)...等

陳述服務內容要點的關鍵資料

- 維修服務及保養期

店舖和品牌一般會為客人提供免費維修服務及保養期。客人享用免費維修及保養期服務時，須出示有效的文件，如購物單據正本、保用證、或保修卡...等。

- 購物保證

「正版正貨」的保證: 參與商家貼有香港知識產權署推行「正版正貨」承諾計劃「正」字標志，保證商品為「正版正貨」。

退貨或換貨的保證: 商店一般會提供退貨或換貨的保證。如果對購買的貨品的品質不滿意，顧客可以在購買貨品起若干天內，憑發票辦理退貨或換貨手續，退回之貨品必須完整無缺及損壞，方會受理。

- 收費的維修及修飾服務

在保養期後，店舖一般會為客人提供收費維修及修飾服務，檢查後會提供報價清單。維修及修飾服務包括：修理或更換機芯部件；機芯抹油；更換電池、指針；修復防水功能；更換鏡面、錶圈、錶冠及按鈕；錶面除塵、清潔錶殼及金屬錶鏈；打磨錶殼及金屬錶帶。維修後的保養期一般定為一年。

2. 把顧客的注意力吸引到推銷的產品上

- 強調了解顧客想得到什麼
- 向顧客展示貨品及介紹小冊子
- 讓顧客細心看，及讓顧客觸摸貨品
- 讓顧客試戴手錶，去感受一下

3. 使顧客對推銷的產品產生興趣

- 介紹推銷的產品的特性，優點及好處
- 為顧客作建議及配搭，強調貨品如何配合顧客的獨特需要
- 列舉例子，例如其他顧客購買的貨品

4. 使顧客繼而產生及增加購買欲望

- 強調推銷的產品的獨特程度，才能滿足及超越顧客的要求，刺激顧客購買意慾
- 強調推銷的產品的暢銷程度，刺激顧客購買意慾
- 強調推銷的產品品牌的著名程度，刺激顧客購買意慾

5. 促使顧客做出購買決定及落實購買行動

- 強調推銷的產品會因暢銷、限量版等原因，隨時售完及很快就會售罄缺貨
- 主動介紹其他產品，測試顧客的滿意程度
- 列出其他好處等
- 顧客落實購買決定，立刻行動，重新作出服務承諾及購物保證

瞭解不同類型顧客的特徵與消費心態

在現代消費社會中，顧客的消費心態是希望通過一種的新潮時計產品，追求與體現個性消費與身份。不同類型顧客有不同消費心態，需要收集顧客的喜好的資料，了解他們喜歡追求什麼。店員需要細心觀察客人說話的特徵，理解他們選購時計產品的心理與消費心態，投其所好。

透過觀察客人說話的特徵，而初步斷定顧客的類型

- 客人說話時，非常有主見和決斷——喜歡一切由自己作主、希望別人認同他的想法
- 客人說話時，非常理性——要詳細瞭解新貨品的特性、優點及好處，關注貨品的性價比，要求物有所值，會花多一點時間作出購買決定
- 客人說話傾談時，喜歡追趕潮流和注重時尚、講究品牌——喜歡新貨，新款式、最流行、最時興的品牌產品
- 客人說話時，非常隨和及健談——非常容易相處，會與熟絡的售貨員分享自己喜好的取向及告訴售貨員他們需要和想要什麼，喜歡得到禮貌的對待

收集顧客的資料和維繫與顧客的關係

以提出5W+1H問題的方式，收集顧客的資料，包括客人對於產品的造型、錶盤設計、功能、與品牌的藝術品位的看法等的資料。以上資料有助於理解個別客人的喜好，可用於維繫與顧客的關係。

- 今次購買手錶是自用？送禮？
- 送給誰，送禮原因？
- 有沒有喜歡什麼款式？
- 有沒有喜歡什麼材質？
- 有沒有想要什麼功能的手錶？
- 平時喜歡什麼活動？
- 有沒有預算多少？
- 還有什麼考慮因素，我可否幫忙？
- 今次購買手錶是在何時配戴？
- 何時見過這款手錶？
- 何時需要下購買決定？
- 為什麼選擇金屬帶或者皮帶的手錶？

- 為什麼您喜歡這個款式？
- 之前在何地、在何處、何場合欣賞過這款手錶？
- 覺得這款手錶怎樣？

(ii) 建議課堂教學活動

以下為一些建議課堂教學活動的範例。

課堂教學活動內容：模擬角色扮演顧客和銷售員，實習 5W+1H 問題的方法和掌握一些推銷產品的技巧。

活動內容

學員分為不同小組，模擬角色扮演顧客和扮演銷售員，實習5W+1H問題的方法和掌握一些基本推銷技巧

備註：「以上活動只作參考，使用機構可按學員的技能水平及其實際需要而作出調整」

(iii) 建議課後習作或作業報告

課後習作或作業報告：不同類型顧客的特徵與消費心態

列舉不同類型顧客的特徵與消費心態，並以一些例子講述顧客一般會在什麼情況下作購買決定

評分標準

- 對學習主題，學員能夠指出有關重點及意思，能複述出來
- 學員能夠運用學習得來的資料，討論與作出回應
- 學員對不同類型顧客的特徵與消費心態的認識程度和深度

(iv) 建議課後學員自修的範圍

到零售店舖，實地觀察客人說話的特徵。做些簡單的筆記紀錄，以作課堂討論和課後習作的材料。

去搜索關連不同類型顧客的特徵與消費心態的資訊材料及參考案例等，材料可以是

文字、圖片、網上視頻等。例如，

1. 一些關於顧客購買心態的視頻

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=PTSQdocdDwg> (台灣)

2. 關於維繫與顧客的關係的視頻

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=HNlxPTIhRaw>

(e)評核方法建議和達標要求

考慮到教學內容、教授對象為在職從業員之情況和一般客觀條件、及本教材套內容由屬於資歷架構級別的一級和二級的能力單元組成，評核方法建議包括以下三部分：

(i)持續評核學員的堂上學習表現：以評核學員堂上表現為主，按照學員的出席率、學習態度、課堂參與的表現評分，例如學員是否積極發言、言之有物、理據充分。持續評核的成績，建議佔總分10%。

(ii)評核學員完成的課後習作或作業報告：以評核學員對主要課題內容和相關知識技巧的理解程度為主，課後習作可以採用學員個人習作或 / 和小組研習作業報告兩類。課後習作或作業報告的成績，建議佔總分40%。

(iii)考試的評核：建議考試以筆試為形式，評核學員對課題知識和技巧的掌握，時間為2小時時間，因應各單元不同課時比重作出適當調整。建議筆試考題內容和模式可採用多項選擇題或短問題，考核範圍以概念的了解程度為主。筆試是所有學員必須作考的部分，建議這部分的合格分數為百分之四十。筆試的成績，建議佔總分50%。

達標要求

學員必須在各項評核成績總共合計取得50%，方為達標和「合格」。

成績未能達標的學員可以申請補考筆試，及 / 或重做和再次提交課後習作或作業報告。學員申請的審批和補考及再次提交習作的方式，可以由培訓機構與導師決定和自行安排。

建議筆試考題內容和模式

考題的內容可以包括選擇類型的題目及短問題類型的題目。兩類型考題的比重可以因應單元的內容，由培訓機構導師決定。

(一) 選擇題類型的題目

1. 以下哪個詢問問題的方法及溝通技巧要改進？
 - a) 提問問題的言詞要精簡，避免客人誤解
 - b) 重覆客人提供的意見要點，令客人感到受尊重
 - c) 嘗試問客人的喜好或旅遊計畫等問題，來增加話題
 - d) 用封閉式問題，令客人有更多表達意見的機會

2. 以下哪一項不是開放式問題？
 - a) 有無喜歡哪一種類型款式？
 - b) 今次購買手錶是送給誰？
 - c) 之前在何地欣賞這款手錶？
 - d) 你想要有鑽石的錶款，抑或沒鑽石的錶款？

(二) 短問題類型的題目

1. 試寫出5W+1H的問問題方法的大概內容
2. 並用簡單例子說明其中兩個W的提問方法收集到顧客資料的用處。

(f)總結、參考書目與資料

總結

歸納來說，本單元詳細介紹了顧客服務的關鍵概念和知識，及機構既定的顧客服務系統及程序，以及有關推銷一般時計產品的技巧。

參考書目與資料

牧之著 (2010) 《一分鐘讀懂顧客的心理》，靈活文化。

優質旅遊服務協會的視頻《零售業培訓短片》

網址：https://www.youtube.com/channel/UCRY8_hPsl6QGpYWtZQMSySg

關於「身體語言」的視頻

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=BFISO0cFm3E>

視頻《零售業培訓短片：打招呼》

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=HNlxPTIhRaw>

視頻《瞭解顧客的購買心態》

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=PTSQdocdDwg>

視頻《觀人於微 樂在銷售》

網址：https://www.youtube.com/watch?time_continue=1&v=oMw_9fr03Ak

關於維繫與顧客的關係的視頻

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=HNlxPTIhRaw>

~~~~~

## 9. 教學單元二：為顧客提供優質的服務

- 接待顧客 (相關能力單元 104908L1)
- 處理顧客關係技巧 (相關能力單元 104910L2)

教學單元二主要介紹瞭解處理顧客關係相關知識、應用顧客關係處理技巧，以及在工作崗位上掌握與顧客接觸的關鍵時刻，運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係。

這個教學單元的課堂教學的學習時數建議為 8 個學習課時、課後進修連同做作業的學習時數建議為 10 個學習課時、自修連同搜索和收集重要資訊的學習時數建議為 10 個學習課時。評核時數建議為 2 個小時。

### (a) 引言

本單元主要內容分為 3 個部分：

- (i) 介紹接待顧客的基本知識與溝通技巧；
- (ii) 簡介接待顧客工作崗位的職能範疇；
- (iii) 探討時計零售店舖中的員工接待顧客時，怎樣運用簡單而有效的溝通技巧，建立及維持優質的顧客服務關係。

### (b) 學習目標

本單元旨在協助擔任接待顧客工作崗位的人員認識“接待顧客”概念和具體職能，了解接待顧客的工作原則和具體工作，並按照機構的政策和程序，有禮貌及誠意接待顧客，處理顧客的查詢。

### (c) 預期學習成效

完成本單元後，學員能夠：

| 預期學習成效                | 表現要求                                                                                                                   | 相關章節及教學活動 |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. 瞭解接待顧客的基本知識與溝通技巧   | <ul style="list-style-type: none"><li>● 明白溝通和人際溝通技巧</li></ul>                                                          | (I)       |
| 2. 瞭解接待顧客工作崗位的職能範疇的內容 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 瞭解工作崗位的職責</li><li>● 明白機構的接待顧客的程序和標準</li></ul>                                  | (II)      |
| 3. 有禮貌及誠意接待顧客         | <ul style="list-style-type: none"><li>● 按機構的既定程序，運用簡單而有效的溝通技巧，有禮貌及誠意接待顧客</li><li>● 準確地回覆和處理顧客的查詢，並提供有用的資訊給顧客</li></ul> | (III)     |

### (d) 教學內容重點

教學內容重點劃分不同章節，每章節附有(i)建議教學課題及教授範圍、(ii)建議課堂教學活動、(iii)建議課後習作或作業報告、(iv)建議課後學員自修的範圍。當中提及的原則、理論都適用於時計零售店舖，機構可因應自身規模、情況加以修訂調整。

教學內容重點包羅以下章節：

章節 I. 接待顧客的基本知識與溝通技巧

章節 II. 接待顧客工作崗位的職能範疇

章節 III. 有禮貌及誠意接待顧客

## 章節 1. 接待顧客的基本知識與溝通技巧

### (i) 建議教學課題及教授範圍

| 教學課題      | 教授範圍             | 內容重點                                                                                  |
|-----------|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 接待顧客的相關知識 | 明白接待顧客的基本知識與溝通技巧 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 顧客服務的定義和性質</li><li>● 顧客需求、顧客願望、顧客期望</li></ul> |
| 處理顧客關係的知識 | 明白顧客的心理及需求       | <ul style="list-style-type: none"><li>● 服務顧客時通常遇到的問題</li></ul>                        |

### 接待顧客的基本知識與溝通技巧

#### 顧客服務的定義和性質

對公司而言，沒有顧客就不會有公司，公司的最大資產就是其顧客。顧客服務為一系列接待客人的活動，旨在增加顧客的滿意程度，令客人感到產品或服務符合他們的需求、願望或期望。顧客服務最重要的第一步是知悉顧客的期望，第二步是款待客人和提供優質服務。

要提供有效的顧客服務，關鍵在於款待客人的服務人員要設身處地為顧客著想，瞭解顧客對時計產品的喜好心理和瞭解顧客需求、願望和期望得到甚麼。

#### 顧客需求 ( Demands )

當人們擁有購買力時，其「需求」便會轉化成為消費行為，他們會購買最物有所值的產品，或最喜好的產品，或最能讓自己滿意的產品。

#### 顧客願望 ( Wants )

顧客的願望是由其文化、個性及經歷塑造而成，意指他們透過產品或服務，滿足其願望。

人們並往往願意用更高價錢消費和購買商品，以滿足自我的願望。

### 顧客期望 (Expectations)

期望就是顧客在滿足需求及願望時，同時希望獲得所有的，或最大最多的利益。

顧客的期望受多種因素影響。滿足顧客的期望必須在公司的能力範圍之內，即是要保持「合理」。

### 顧客滿意 (Satisfaction)

理解顧客的實際期望，有助達到顧客滿意的目標。如果顧客的期望和實際獲得的服務之間有落差，顧客便會感到不滿，並終止與公司的交易。要令顧客滿意，必須能滿足甚或超越他們的期望。一間公司希望其顧客感到滿意，重要的是找出顧客確切的期望是甚麼。

### **顧客對時計產品的心理及需求**

除了對提供的產品及服務有特定期望之外，受款待的顧客期望，在滿足他們的需求及願望之時，同時希望獲得最高的滿足感和滿意度、和最大的或所有的利益，並且期望服務人員會和能夠：

- 聆聽他們的講話；
- 理解他們的心意；
- 迎合他們的個人要求；
- 知道和關心他們的感覺及感受；
- 熱誠地款待他們。

### 服務顧客時通常遇到的問題：顧客個別的折扣優惠要求

- 銷售員要注意，客人落實購買行動時，客人的心理為求得到最大利益，會時常跟銷售員糾纏及討價還價，最常見的要求提供更多折扣優惠、免費禮品、維修事宜等。
- 銷售員要懂得和運用同理心，絕不要和客人就訂價及折扣優惠作爭論
- 銷售員要令客人明白香港和中國內地、海外地區的銷售稅制和匯率都不同，產品的訂價及折扣優惠都不可能盡相同

- 就客人個別優惠要求，於適當時候請示上司或相關同事
- 銷售員盡可能提供客人不同折扣優惠的條件及資訊，讓客人清楚知道和作考慮及最後選擇，務求令客人結帳付款時和之後，帶著開心的體驗和滿足感

(ii) 建議課堂教學活動

在課堂內，除了以較靜態形式進行課堂教學之外，部分的教學活動內容可以是動態方式，讓學員以互動形式討論其中一些學習課題，增加學員對內容的理解，令其更好運用課後自修的學習時數及完成課後習作的學習歷程。

以下為一些建議課堂教學活動的範例。

**課堂教學活動內容：從顧客服務的觀點角度，去瞭解顧客的喜好，需求、願望和期望是甚麼。**

**活動內容**

- 學員分為不同小組，討論怎樣從顧客服務的觀點角度，去瞭解顧客的喜好，需求、願望和期望，之後列舉例子去做補充說明

備註：「以上活動只作參考，使用機構可按學員的技能水平及其實際需要而作出調整」

(iii) 建議課後習作或作業報告

**課後習作或作業報告：**

時常會遇到顧客個別優惠要求的問題，搜索關連處理顧客個別優惠要求的參考例子，列舉一些應該注意的要點。

**評分標準**

- 對學習主題，學員能夠指出有關重點及意思，能複述出來
- 學員能夠運用學習得來的資料，討論與作出回應
- 學員對處理顧客個別優惠要求的方法和處理程序的認識程度

(iv) 建議課後學員自修的範圍

學員以小組形式去搜索關連處理折扣優惠條件的資料及參考例子等，材料可以是文字、圖片、網上視頻等。例如，

1. 關於處理價格異議的視頻

網址：<https://youtu.be/1TbUb6wtrxU>

(優質旅遊服務協會)

## 章節 II. 接待顧客工作崗位的職能範疇

### (i) 建議教學課題及教授範圍

| 教學課題          | 教授範圍           | 內容重點                                                                                    |
|---------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 接待顧客工作崗位的職能範疇 | 接待顧客的過程和標準步驟   | <ul style="list-style-type: none"><li>● 銷售前服務</li><li>● 銷售中服務</li><li>● 銷售後服務</li></ul> |
| 處理顧客關係的技巧     | 建立顧客關係和得到客人的信任 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 處理顧客關係的技巧</li></ul>                             |

### 接待顧客工作崗位的職能範疇

珍惜機構的顧客資源，秉持「以客為尊、視客如親」的服務理念，以「誠心、用心、真心、耐心、貼心」的優質服務態度，在銷售前、銷售中、銷售後的過程，提供顧客優質的服務。

#### 接待顧客的過程和標準步驟

(步驟1) 銷售前的準備.(步驟2) 和客人打招呼和溝通.(步驟3) 瞭解顧客需要.(步驟4) 介紹和推薦產品給客人.(步驟5) 讓客人試佩戴產品.(步驟6) 進行附加推銷 (步驟7) 完成交易.(步驟8) 銷售後的服務

#### 銷售前服務 —接近顧客的最佳時機

- 當顧客剛進門，尚來不及細看產品時，別過於急切招呼，想做成買賣
- 給客人一些空間瞭解陳列的產品及品牌，同時留意客人最關注的、或有興趣的產品及品牌
- 當顧客在某件產品及品牌前停留細看，或顯示想用手觸摸產品時，是接近顧客的最

## 佳時機

### 銷售中服務 —要顯得有專業能力和有信心

- 接待顧客時，要有系統地推介產品及/或品牌，要突出貨品及/或品牌的主題，方便更容易吸引客人
- 要對展示的產品及/或品牌有深入認識，介紹和推介產品及/或品牌時要顯得有專業能力，可以加深客人對產品及/或品牌的瞭解和信心

### 銷售後服務 —建立信任關係

- 建立店鋪的顧客記錄（姓名、聯繫電話、喜好、顏色、提出的問題）
- 定期發信息給顧客、保持聯繫

### **機構進行服務顧客 / 接待顧客的管理**

- 講解服務顧客的執行標準及程序
- 進行演練，統一標準
- 不斷跟進同事現場表現
- 給予同事回應（鼓勵式、教育式）
- 再跟進和評核

### **處理顧客關係的技巧**

#### 如何建立顧客關係和得到客人的信任

- 給予客人鐘錶常識及鐘錶護理的專業知識，或提供專業意見
- 關心客人配戴情況，甚至閒聊大家生活情況，長遠達到「朋友」關係
- 提供優質服務，幫客人解決他的個人問題，提供客人愉快的消費體驗

(ii) 建議課堂教學活動

**課堂教學活動內容：銷售前、銷售中和銷售後過程，服務顧客時的重點**

**活動內容**

- 學員以小組討論，之後去搜索關連銷售前、銷售中和銷售後過程，服務顧客時的重點

備註：「以上活動只作參考，使用機構可按學員的技能水平及其實際需要而作出調整」

(iii) 建議課後習作或作業報告

**課後習作或作業報告：銷售前、銷售中和銷售後過程，一些良好的服務顧客做法及例子**

陳述銷售前、銷售中和銷售後過程，需要注意的事項，列舉一些良好做法及參考例子

**評分標準**

- 對學習主題，學員能夠指出有關重點及意思，能複述出來
- 學員能夠運用學習得來的資料，討論與作出回應
- 學員對銷售前、銷售中和銷售後過程，對服務顧客的重點事項和良好做法的認識程度

(iv) 建議課後學員自修的範圍

學員以小組形式去搜索關連銷售前、銷售中和銷售後過程，服務顧客時的重點的資料及參考例子等，材料可以是文字、圖片、網上視頻等。例如，

1. 一些關於接待顧客及和顧客打招呼的視頻

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=HNlxPTIhRaw> (優質旅遊服務協會)

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=hgSbBuyBOvE> (親切聲)

### 章節 III.有禮貌及誠意接待顧客

#### (i) 建議教學課題及教授範圍

| 教學課題             | 教授範圍                | 內容重點                                                                                                                        |
|------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 瞭解處理顧客關係相關技巧     | 有禮貌及誠意接待顧客          | <ul style="list-style-type: none"><li>● 以友善態度接待顧客和提供服務，給顧客留下良好的印象</li><li>● 掌握第一次接觸，主動提供服務</li><li>● 良好的溝通技巧及語言技巧</li></ul> |
| 掌握機構既定的顧客服務系統及程序 | 建立和維持長遠的顧客關係，增加銷售機會 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 收集顧客的資料，建立長遠的顧客關係</li><li>● 處理顧客投訴或訴求過程中，需要注意的地方</li></ul>                          |

#### 以友善態度接待顧客和提供服務，給顧客留下良好的印象

掌握第一次接觸，給顧客留下良好的印象，並且在極短的時間之內建立信任度

##### 1. 建立良好的第一印象

- 給客人專業、敬業的感覺 — 穿著整潔制服、外觀端好，需特別注意個人衛生、指甲和口氣
- 給客人感覺受關注和友善 — 精神地及面帶笑容說第一句話「歡迎光臨」

##### 2. 提高客人對你的專業的認同感 — 銷售過程中不時提供鐘錶及配戴小知識

##### 3. 令銷售過程融洽和諧，令客人感覺愉快和放鬆 — 銷售過程中在適當時機讚美客人，可以是直接客人本身，或談話中提及的人物或事情

##### 4. 提高客人對你的專業認同，並且讓客人感受到你是用心而幫他/她挑選最適合的款式 — 提供個人意見，有時不需要只附和客人，甚至可以不認同客人觀點，但必須有合理解釋

5. 給客人一種親和感 — 盡量順應客人性格、說話語氣及聲線而改變說話內容和方式

### 主動提供服務

- 接近顧客時，應主動以靈活及親切自然的語氣，向客戶表達出提供幫助的意願
- 當介紹商品時，語言及聲調要真誠、悅耳、適度

### 良好的溝通技巧及語言技巧

- 少用否定字句，多用肯定字句。例如：“不好意思，因為黑色的進貨量較少，已經賣完，不過白色和您好襯，您可以試試”
- 先貶後褒的語言技巧。例如：“價錢高了一點，但品質很好”
- 對顧客的話表示贊同，多採用正面的字句。例如《是》
- 改變顧客對商品的誤解，可以採用字句。例如《但是》
- 用語委婉，多採用正面的字句，不要提及顧客的弱點，不要用負面/消極的字句，例如《膚色黑》、《胖》

### **按機構的既定程序，收集顧客的資料，維繫與顧客的關係**

#### 收集顧客的資料，建立長遠的顧客關係，增加銷售機會

1. 懂得把握不同顧客的心理需求與情緒 —— 讚美顧客，建立信任度和關係。
2. 主動維繫顧客和溝通，令客人記起你和感受到受重視，從而增加銷售機會。在節日和客人一些特別日子，例如：生日、結婚紀念日等，可送上祝賀字句。
3. 增加友好度 —— 主動關心客人配戴情況，或閒聊大家生活情況。
4. 增加客人對你的信心和信任度，使客人成為忠實的熟客 —— 當客人聯絡你時，不論問錶或保養維修事宜，都要耐心為客人跟進，並詳細解釋箇中事情，幫助客人解決疑難。
5. 使客人變成熟客和朋友 —— 尋找共同話題或興趣，並一同參與。
6. 增加熟客的友好度，並會帶旺店鋪的人氣 —— 多邀請客人到店鋪閒聊，可只談風

花說月，不一定要推銷手錶。

### 處理顧客投訴的程序

客人的訴求一般是很簡單，是為得到最大利益，若然不得逞，最惡劣情況下，會變成「投訴」。顧客的投訴或訴求是「危」也是「機」，處理恰當和有效處理顧客的訴求或者投訴，能轉化「危」為「機」，可增加銷售成功率，滿意的客人很有可能會成為忠實的顧客。

### 處理顧客投訴或訴求過程中，接待同事需要注意的地方：

- 接待當中自身應保持冷靜及保持微笑，不可受客人負面情緒影響而急躁
- 嘗試邀請投訴客人到店舖 VIP 位置或較少其他客人聚集地方，盡量將其影響減低
- 必須專心聆聽，有不明白地方要問清楚
- 切忌急於回應、否認或反駁客人，先耐心聆聽客人將事情始末交代清楚及客人要求
- 客人把事情始末交代後，需將事情重點重複及再次確認客人要求
- 安撫客人情緒，緩和整體氣氛
- 要令客人感覺受尊重和緩和客人負面情緒
- 可先尋求店舖經理或主管意見，然後有禮地回覆客人及提供解決方法
- 如果未能自行解決，可尋求店舖經理或主管直接跟客人對話以表示尊重並盡力為客人解決問題
- 客人離開時必須有禮地歡送，保持笑容，並邀請再次光臨

### (ii) 建議課堂教學活動

**課堂教學活動內容：瞭解良好的語言溝通技巧和建立顧客關係的相關知識**

#### **活動內容**

學員分為不同小組，討論怎樣運用良好的語言溝通技巧，和客人建立長遠的顧客關係

備註：「以上活動只作參考，使用機構可按學員的技能水平及其實際需要而作出調整」

(iii) 建議課後習作或作業報告

**課後習作或作業報告：**

詳列處理顧客投訴過程中需要細心注意的地方，列舉一些良好做法及例子。

**評分標準**

- 對學習主題，學員能夠指出有關重點及意思，能複述出來，
- 學員能夠運用學習得來的資料，討論與作出回應
- 學員對處理處理顧客投訴的方法和處理程序的認識程度

(iv) 建議課後學員自修的範圍

有目的地瀏覽與零售服務相關資訊的網站，搜索和收集資料及例子。例如，張貼在 YouTube 網頁，相關處理投訴的視頻

1. 網址：<https://www.youtube.com/watch?v=Fmne-jW8Li4>（「以深化技巧處理投訴」工作坊）
2. 網址：<https://www.youtube.com/watch?v=kkDzS-1AaqU>（「與顧客建立長遠關係」）
3. 網址：[https://www.youtube.com/watch?v=l650\\_khyG2U&t=380s](https://www.youtube.com/watch?v=l650_khyG2U&t=380s)（「處理投訴有妙法」）

## **(e) 評核方法建議和達標要求**

考慮到教學內容、教授對象為在職從業員之情況和一般客觀條件、及本教材套內容由屬於資歷架構級別的一級和二級的能力單元組成，評核方法建議包括以下三部分：

(i) 持續評核學員的堂上學習表現：以評核學員堂上表現為主，按照學員的出席率、學習態度、課堂參與的表現評分，例如學員是否積極發言、言之有物、理據充分。持續評核的成績，建議佔總分10%。

(ii) 評核學員完成的課後習作或作業報告：以評核學員對主要課題內容和相關知識技巧的理解程度為主，課後習作可以採用學員個人習作或 / 和小組研習作業報告兩類。課後習作或作業報告的成績，建議佔總分40%。

(iii) 考試的評核：建議考試以筆試為形式評核學員對課題知識和技巧的掌握，時間為2小時，時間因應各單元不同課時比重作出適當調整。建議筆試考題內容和模式可採用多項選擇題或短問題，考核範圍以概念的了解程度為主。筆試是所有學員必須作考的部分，建議這部分的合格分數為百分之四十。筆試的成績，建議佔總分50%。

### **達標要求**

學員必須在各項評核成績總共合計取得 50%，方為達標和「合格」。

成績未能達標的學員可以申請補考筆試，及 / 或重做和再次提交課後習作或作業報告。學員申請的審批和補考及再次提交習作的方式，可以由培訓機構與導師決定和自行安排。

### **建議筆試考題內容和模式**

考題的內容可以包括選擇類型的題目及短問題類型的題目。兩類型考題的比重可以因應單元的內容，由培訓機構導師決定。

(一) 選擇題類型的題目

1. 處理顧客投訴過程中，以下哪個處理手法要改進？
  - a) 客人將事情始末交代清楚及提出要求之後，如有不明白地方，先要問清楚
  - b) 尋求店舖經理或主管直接跟客人對話，以表示尊重及盡力為客人解決問題
  - c) 保持冷靜及保持微笑，安撫客人情緒，緩和整體氣氛
  - d) 邀請投訴客人到店舖最多客人聚集的地方，令客人感到受尊重
  
2. 以下哪一項溝通及語言技巧要改進？
  - a) 少用否定字句，多用肯定字句
  - b) 推介商品時，採用先貶後褒的表達技巧
  - c) 不要用負面或消極的字句，例如膚色黑、胖
  - d) 當顧客對商品有誤解，要直接指出糾正

(二) 短問題類型的題目

1. 用簡單例子說明怎樣維繫與顧客的關係。
2. 請列出，在收集顧客的資料來建立長遠的顧客關係的過程之中，需要細心注意的其中五個要點。

## **(f) 總結、參考書目與資料**

### **總結**

歸納來說，本單元詳細介紹了處理顧客關係的相關知識，也分析了怎樣應用處理顧客關係的技巧，以及在工作崗位上怎樣掌握與顧客接觸的關鍵時刻，建立和維持優質的顧客服務關係。

### **參考書目與資料**

優質旅遊服務協會的視頻《零售業培訓短片》

網址：[https://www.youtube.com/channel/UCRY8\\_hPsl6QGpYWtZQMSySg](https://www.youtube.com/channel/UCRY8_hPsl6QGpYWtZQMSySg)

視頻《處理價格異議》

網址：<https://youtu.be/1TbUb6wtrxU>

視頻《觀人於微 樂在銷售》

網址：[https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=1&v=oMw\\_9fr03Ak](https://www.youtube.com/watch?time_continue=1&v=oMw_9fr03Ak)

視頻《處理投訴有妙法》

網址：[https://www.youtube.com/watch?v=l650\\_khyG2U&t=380s](https://www.youtube.com/watch?v=l650_khyG2U&t=380s)

視頻《以深化技巧處理投訴」工作坊》

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=Fmne-jW8Li4>

視頻《與顧客建立長遠關係》

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=kkDzS-1AaqU>

視頻《瞭解顧客的購買心態》

網址：<https://www.youtube.com/watch?v=PTSQdocdDwg> (Taiwan)

## 10.教學單元三 - 妥善保持店舖的鐘錶產品

- 提防鐘錶店舖盜竊 (相關能力單元 104909L2)

教學單元三主要介紹提防鐘錶店舖盜竊的基本知識、工作範疇以及在工作崗位上怎樣提防鐘錶店舖盜竊和處理店舖盜竊。

這個教學單元的課堂教學的學習時數建議為 8 個學習課時、課後進修連同做作業的學習時數建議為 10 個學習課時、自修連同搜索和收集重要資訊的學習時數建議為 10 個學習課時。評核時數建議為 2 個小時。

### (a) 引言

本單元主要內容分為 3 個部分：

- (i) 介紹鐘錶零售保安的相關知識；
- (ii) 簡介鐘錶零售店舖的保安指引，相關設施及運作程序；
- (iii) 探討鐘錶零售店舖員工怎樣按照機構的保安指引，妥善存放店舖的鐘錶產品，提防鐘錶店舖搶劫 / 盜竊，保障機構的利益及個人人身安全。

### (b) 學習目標

本單元旨在協助店舖員工認識鐘錶零售保安的相關知識，了解及注意公司的保安相關設施及運作程序，遵照機構的保安指引，正確安全地展示和存放鐘錶產品，提防鐘錶店舖搶劫 / 盜竊的事件發生。

### (c) 預期學習成效

完成本單元後，學員能夠：

| 預期學習成效                               | 表現要求                                                                                                                                                                 | 相關章節及教學活動 |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. 瞭解鐘錶零售保安的相關知識                     | <ul style="list-style-type: none"><li>● 明白鐘錶零售店舖或陳列室保安的相關知識</li></ul>                                                                                                | (I)       |
| 2. 瞭解機構的保安指引、防盜系統、相關設施及運作程序          | <ul style="list-style-type: none"><li>● 瞭解機構的展示手錶程序指引、保安指引和守則</li><li>● 明白機構的防盜系統和相關設施及運作程序</li></ul>                                                                | (II)      |
| 3. 正確安全地展示和存放鐘錶產品，提防鐘錶店舖搶劫 / 盜竊的事件發生 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 按照機構的展示手錶程序指引、保安守則，正確安全地展示和存放鐘錶產品</li><li>● 確保防盜系統日常運作正常，提防鐘錶店舖搶劫 / 盜竊的事件發生</li><li>● 遵照相關法例，遇到偷竊 / 搶劫事件，將事件交由警方處理</li></ul> | (III)     |

## (d)教學內容重點

教學內容重點劃分不同章節，每章節附有(i)建議教學課題及教授範圍、(ii)建議課堂教學活動、(iii)建議課後習作或作業報告、(iv)建議課後學員自修的範圍。當中提及的原則、理論都適用於時計零售店舖，機構可因應自身規模、情況加以修訂調整。

教學內容重點包羅以下章節：

章節 I. 鐘錶零售店舖保安的相關知識

章節 II. 鐘錶零售店舖的保安指引，防盜系統及相關設施，和運作程序

章節 III. 正確安全地展示和存放鐘錶產品

### 章節 I. 鐘錶零售店舖保安的相關知識

(i) 建議教學課題及教授範圍

| 教學課題          | 教授範圍                     | 內容重點                                                                                                                               |
|---------------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 瞭解鐘錶零售保安的相關知識 | 瞭解鐘錶零售店舖的保安措施，員工的工作程序及指引 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 鐘錶零售盜竊類別</li><li>● 店舖保安的建議措施</li><li>● 預防店舖盜竊的措施</li><li>● 公司員工的開舖、開工及關舖的工作程序及指引</li></ul> |

#### 鐘錶零售盜竊類別

香港警務處的防止罪案網頁(店舖防盜措施，給便利店、零售業東主、管理層和員工的防罪指引)，提供了下列一些簡單的店舖保安建議措施和預防店舖盜竊的措施的資訊和指引，可有效防止店舖盜竊和爆竊事件的發生、及搶劫等罪案造成的財物損失。

### 店鋪保安的建議措施

- 正門：若處所設有玻璃門，必須採用夾層防盜玻璃。
- 後門：後門通常較為隱蔽，因此竊匪通常循後門下手。如店鋪設有後門，必須確保：後門堅固穩妥，最好選用鋼門；門內上下裝有門栓；以及裝上防盜插心梗鎖。
- 櫥窗：安裝卷閘或鐵枝。每晚把櫥窗內的貴重物品移走。
- 現金：每天把現金存入銀行，不要收藏在店鋪內，因為竊匪無孔不入。
- 夾萬：如必須將現金存放於店鋪內，則要選購可以穩固鑲嵌于地上或牆身的優質新式夾萬。
- 防盜警鐘：須委托信譽良好的公司妥善安裝防盜警鐘系統。

### 預防店鋪盜竊的措施

- 指導店員時刻提高警覺，別讓企圖盜竊者有下手的機會，同時可考慮增聘保安員；
- 安裝凸鏡，有助店員觀察店內情況；
- 使用閉路電視提高阻嚇性及加強保安；
- 張貼警告標語告示，例如“如發現店鋪盜竊，本店依法究治”、“店員嚴密監察，切勿以身試法”；
- 安裝防範店鋪盜竊的高科技系統，如電子監察(EAS)或無線射頻辨識(RFID)；使用“防盜磁扣”，不時聯絡供應商提升其保安功能，避免賊人利用強力磁石配合鐵鈎或其他工具，拆除貼在貨品上的“防盜磁扣”將貨品偷走；
- 高價品只陳列樣本，或混合其他低價貨陳列；考慮將高價品擺放於保安較妥善的飾櫃內；
- 確保送抵的貨物立即轉送到安全的地方貯存；經常檢查存貨；
- 如發現疑似盜竊活動，立即通知警方。

### 顧客入店偷竊 / 行竊及員工監守自盜 / 盜竊

有調查機構發表2014-15年度《全球零售盜竊晴雨表》調查，指全球零售業因「損耗」即零售業罪案(加上行政失誤而蒙受損失)，香港「損耗」總額為五十一億五千萬港元，

佔零售總額百分之一點零五。「損耗」是指顧客入店偷竊/行竊、員工行竊/監守自盜、供應商詐騙及行政失誤所導致的損失。然而，顧客入店偷竊/行竊的比例佔香港的整體損耗的84%。

不誠實員工的監守自盜/盜竊事件出現的主要原因是：機構的員工篩選和招聘程序不夠謹慎、缺少相關嚴格監督。另外，機構不時增加兼職員工、以及偷去的商品較容易轉手出售，也是一些間接的原因。

### 員工的鐘錶零售保安的相關知識

鐘錶零售店舖員工在每天開店前及營業時間過後，均需要盤點該店舖內的所有產品，以確保實際庫存數量與電腦系統顯示的數量相符。

店舖在營業時間過後，一般會把所有或大部分陳列櫥窗及飾櫃的貴重鐘錶收起，存放入店舖內的夾萬。一些店舖更會在櫥窗位置拉下簾子，避免招引賊人進內爆竊。

### 員工開舖的工作程序及指引

- 最少要兩個同事，方可打開店舖門及準備入舖
- 開門入舖後，先確保CCTV運作正常
- 鎖好店舖門後，才開夾萬取出鐘錶產品，把表擺放在展櫃裡
- 擺放錶後，點算數量及做記錄

### 員工日常開工時的工作程序及指引

- 安排同事企位，要有睇場
- 不同時間，點算、檢查及核對櫥窗飾櫃的產品，確保產品數量及資料無錯誤，之後做記錄
- 櫥窗鎖匙跟身，飾櫃必須常鎖
- 在門口招待客人的同事，時刻留意店面情況

### 員工關鋪收工的工作程序及指引

- 先鎖好店舖門，才開始點算貨量
- 收錶及存入夾萬，做記錄
- 現金、場表、鎖匙必須存在夾萬，之後由經理核實及鎖夾萬
- 同事最好一同離開店舖，之後由經理鎖店舖門及閘

### (ii) 建議課堂教學活動

在課堂內，除了以較靜態形式進行課堂教學之外，部分的教學活動內容可以是動態方式，讓學員以互動形式討論其中一些學習課題，增加學員對內容的理解，令其更好運用課後自修的學習時數及完成課後習作的學習歷程。

以下為一些建議課堂教學活動的範例。

**課堂教學活動內容：認識鐘錶零售店舖或陳列室保安的相關知識**

#### **活動內容**

先行瀏覽香港警務處的防止罪案網頁與零售店舖保安防盜系統的相關資訊，學員分為不同小組討論員工怎樣按指引及守則執行工作

備註：「以上活動只作參考，使用機構可按學員的技能水平及其實際需要而作出調整」

(iii) 建議課後習作或作業報告

**課後習作或作業報告：認識店舖員工於開舖時、開工時、關舖收工時的基本工作程序及指引**

到零售店舖實地觀察，了解店舖員工於開舖時、開工時、關舖收工時的基本工作程序及指引，做些簡單的筆記紀錄，以作課堂討論和課後習作的材料。

**評分標準**

- 對學習主題，學員能夠指出有關重點及意思，能複述出來
- 學員能夠運用學習得來的資料，討論與作出回應
- 學員對開舖、開工、關舖的基本工作程序及指引的認識

(iv) 建議課後學員自修的範圍

到零售店舖實地觀察，認識店舖一些基本的風險管理及保安防盜系統

有目的地瀏覽相關店舖的保安指引、相關設施及運作程序的網站，搜索和收集相關的資訊。例如，

1. 香港警務處的防止罪案網址

網址：

[https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/04\\_crime\\_matters/cpa/cpa\\_pst.html](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/04_crime_matters/cpa/cpa_pst.html) (店舖防盜措施)

網址：

[https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/04\\_crime\\_matters/cpa/cpa\\_store.html](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/04_crime_matters/cpa/cpa_store.html) (給便利店、零售業東主、管理層和員工的防罪指引)

2. Global Retail Theft Barometer (全球零售盜竊晴雨表)

網址：[https://www.odesus.gr/images/nea/eidhseis/2015/3.Global-Retail-Theft-Barometer-2015/GRTB%202015\\_web.pdf](https://www.odesus.gr/images/nea/eidhseis/2015/3.Global-Retail-Theft-Barometer-2015/GRTB%202015_web.pdf) (Global Retail Theft Barometer 2014-2015)

網址：[https://www.youtube.com/watch?v=5u5kJ-PL\\_aA](https://www.youtube.com/watch?v=5u5kJ-PL_aA) (Global Retail Theft Barometer Highlights 2014-2015)

## 章節 II. 店舖的保安指引、防盜系統和相關設施及運作程序

### (i) 建議教學課題及教授範圍

| 教學課題                | 教授範圍                  | 內容重點                                                                                                                                                          |
|---------------------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 瞭解店舖的防盜系統和相關設施及運作程序 | 機構店舖的保安運作程序、保安指引和安全守則 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 一般店舖的防盜系統和相關設施及運作程序</li><li>● 一般的店舖保安指引及安全守則</li><li>● 涉及陳列櫥窗及飾櫃鑰匙的一般保安程序和守則</li><li>● 涉及檢查手袋和錢包袋的一般保安程序和守則</li></ul> |

#### 一般店舖的防盜系統和相關設施及運作程序

一般店舖會安裝一些基本的風險管理及保安防盜系統及硬件設備，如防盜標籤及貼紙、防盜鏡、閉路電視錄影監察系統 (Closed Circuit Television System, CCTV)。在店舖內的不同位置安裝攝像鏡頭進行每天二十四小時的錄影監控，加強保安作用；防盜警鐘系統，連接二十四小時保安監察中心。

當在非工作時間內有任何異常情況發生，有非法進入者或外物進入紅外線對射系統的感應範圍、受監測保護的門或窗被開啟、感應到有煙霧出現的時候，警鐘系統便會被觸動，立即通報相關保安中心跟進並引發刺耳警號及強力閃燈，用以嚇退賊人及引起他人及警察的注意。

一些非常貴重的品牌錶的價值很高，店舖會採用嚴格的保安設施，將商品妥善儲存於合適位置的夾萬內，以減低偷竊、員工監守自盜、或被搶劫的風險。防盜設備包括在店舖裝設實時保安監控系統、紅外線感應器、超聲波感應器、消磁板等，也有採用可以追蹤及監察物品實時位置的聲磁系統等。除了保安防盜系統等設備外，一些店舖會聘請保

安護衛員負責店舖的保安工作，定時在舖內巡邏，及監察店舖櫥窗的展示產品，包括監察盤點情況、在夾萬提取或存放貴重物品等過程，阻止盜竊罪案的發生。

#### 一般的店舖保安指引及安全守則

- 至少有兩個員工在場，才可以開店舖。
- 在安全系統關閉之前，不得打開保險箱 / 夾萬。
- 任何未經授權的人員嚴禁使用庫存，保險櫃和展示櫃。
- 所有展示櫃和櫃檯必須保持鎖定狀態。
- 所有進入經理室和倉庫的通道必須保持關閉。
- 切勿讓任何手錶無人看管。
- 如果對客人的誠信有任何疑問，或者客戶可能存在安全風險，應立即通過預定的話語告知店長或經理 / 主管。
- 由於不知道客人的袋裡存有什麼貴重物件，員工不可同意幫忙客人看管屬於客人的袋或物件。
- 在客人離開店舖之前，務必小心檢查櫥窗飾櫃的物件數目及內容。

#### 涉及陳列櫥窗及飾櫃鑰匙的一般保安程序和守則

- 只能在早上店舖開門之前，和/或晚上店舖關門以後，才能清理清潔陳列櫥櫃的窗。當進行清潔陳列櫥櫃時，嚴禁任何未經許可人員進入或離開店舖。
- 打開陳列櫥櫃的鑰匙觸發器每天早上分發或收集，每天晚上計數，然後放入鎖定的鑰匙箱中，任何鑰匙一定要有專責員工或經理 / 主管負責看管。
- 開工時，店舖經理 / 主管為每個店員分配帶有姓名識別的櫥窗及飾櫃的鑰匙。
- 當值班及工作時，店員必須小心保管他們的櫥窗及飾櫃鑰匙。
- 當下班時，店員必須將鑰匙歸還給負責看管鑰匙的經理/主管。
- 當商店關閉及收工之前，負責的經理/主管必須確保已經收集所有員工的櫥窗及飾櫃鑰匙。

### 涉及檢查手袋和錢包袋的一般保安程序和守則

- 確保為所有員工提供並保持安全的工作條件，公司會設立和實施一些關於檢查手袋和錢包袋的一般守則及檢查程式。
- 在離開商店下班時，所有員工所攜帶任何東西容器，即錢包，背包，手袋或購物袋，均會被要求打開袋口，讓負責保安監督工作的人員或經理/主管看一看內裡的物件或進行檢查。
- 當進行該項檢查時，員工有責任打開袋口，展示袋內的物件。
- 任何拒絕遵守上述守則的員工會受到紀律處分和 / 或終止僱傭合約。

#### (ii) 建議課堂教學活動

##### **課堂教學活動內容：認識一般的店舖保安指引及安全準則**

##### **活動內容**

先行瀏覽與零售盜竊的網頁和相關資訊及視頻，學員分為不同小組，深入討論相關案例和員工按著飾櫃鑰匙的保安程序和守則執行工作，要注意的地方。

備註：「以上活動只作參考，使用機構可按學員的技能水平及其實際需要而作出調整」

#### (iii) 建議課後習作或作業報告

##### **課後習作或作業報告：店舖保安指引和使用及管理陳列櫥窗及飾櫃的鑰匙的一般操作守則**

列出按著使用及管理陳列櫥窗及飾櫃鑰匙的操作守則去執行工作時，要注意的地方，可以使用收集到的顧客入店偷竊的相關資料及視頻為例子。

##### **評分標準**

- 對學習主題，學員能夠指出有關重點及意思，能複述出來
- 學員能夠運用學習得來的資料，討論與作出回應
- 學員對店舖保安指引和使用及管理陳列櫥窗及飾櫃鑰匙的一般操作守則的認識程度

(iv) 建議課後學員自修的範圍

到零售店舖實地了解店舖的相關保安設施及運作程序，做筆記紀錄以作課堂討論和課後習作的材料。

有目的地瀏覽相關店舖的保安指引、相關設施及運作程序的網站，搜索和收集相關的資訊。例如，

1. Global Retail Theft Barometer 2014-2015 (全球零售盜竊晴雨表 2014-2015)  
網址：[https://www.odesus.gr/images/nea/eidhseis/2015/3.Global-Retail-Theft-Barometer-2015/GRTB%202015\\_web.pdf](https://www.odesus.gr/images/nea/eidhseis/2015/3.Global-Retail-Theft-Barometer-2015/GRTB%202015_web.pdf)
2. 香港警務處網頁給便利店、零售業東主、管理層和員工的防罪指引  
網址：  
[https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/04\\_crime\\_matters/cpa/cpa\\_store.html](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/04_crime_matters/cpa/cpa_store.html)

### 章節 III. 正確安全地展示和存放鐘錶產品

#### (i) 建議教學課題及教授範圍

| 教學課題                     | 教授範圍                          | 內容重點                                                                                                                |
|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 瞭解機構的展示手錶程序指引            | 展示和存放鐘錶產品的一般操作守則和程序，和要注意的地方   | <ul style="list-style-type: none"><li>● 點算飾櫃和櫥窗之內的手錶和手錶數量</li><li>● 嚴格遵照展示手錶數量的指引</li><li>● 使用錶盤放置手錶給客人選擇</li></ul> |
| 提防鐘錶店舖搶劫 / 盜竊事件發生的關鍵準備工作 | 提防鐘錶店舖搶劫 / 盜竊事件發生的關鍵準備工作和預防措施 | <ul style="list-style-type: none"><li>● 強化店舖管理流程的相關規範</li><li>● 安排員工參加知識更新講座及實務培訓工作坊</li></ul>                      |

#### 正確安全地展示和存放鐘錶產品

- 開工時，於不同的時間點算飾櫃和櫥窗之內的手錶和手錶數量，之後做記錄
- 由飾櫃和櫥窗取出手錶展示，同一時間最好不要太多
- 要嚴格遵照機構的同一時間最多展示手錶數量的指引
- 避免產生混亂，制定由飾櫃取出手錶的數量，一般來說最多4隻
- 給客人看或試帶，必須使用錶盤來放手錶給客人選擇，讓取出的錶款及數量一目了然，避免出錯或出現混亂的情況
- 在沒有看管的情況下，手錶不能獨自放在客人的手上
- 在任何情況下，手錶不可離開同事的視線範圍，尤其是客人正在看名貴的錶款產品
- 每次展示手錶和用布放好抹乾淨手錶之後，必須把手錶放回飾櫃櫥窗和櫥窗，之後必須鎖好櫥窗和飾櫃
- 把客人暫時不合適的手錶，必須馬上放入飾櫃內鎖上

- 不論在任何情況下，必須鎖上飾櫃，飾櫃鎖匙必須保存在身上
- 櫥窗和飾櫃的鎖匙必須隨身和小心存放，不可放在銷售桌上或櫃桶內

#### 提防鐘錶店舖搶劫 / 盜竊事件發生的關鍵準備工作和預防措施

- 強化店舖管理流程的相關規範，如加強檢查及核對產品的管理程序，包括：盤點後工作跟進及整理盤點表格，並附錄相關單據盤點表填寫規範、書寫清晰將正貨、次貨分別進行盤點和記錄
- 提高員工的默契呼應和補位，包括及時的暗語提醒同事
- 加強員工的職業道德教導和培訓工作
- 定時安排員工參加知識更新講座及實務培訓工作坊，包括：更新員工對店舖盜竊、騙財技巧的認識，分享和分析相關的新聞及案例

#### (ii) 建議課堂教學活動

**課堂教學活動內容: 展示和存放鐘錶產品的操作守則和執行情況**

##### **活動內容**

了解店舖的展示和存放鐘錶產品的操作守則，和到零售店舖觀察員工執行情況，做些筆記紀錄，以作課堂討論和課後習作的材料。

備註：「以上活動只作參考，使用機構可按學員的技能水平及其實際需要而作出調整」

(iii) 建議課後習作或作業報告

**課後習作或作業報告:展示和存放鐘錶產品一般操作守則和程序，和要注意的地方**

列出正確安全地展示和存放鐘錶產品的一般操作守則和程序，和要注意的地方。

**評分標準**

- 對學習主題，學員能夠指出有關重點及意思，能複述出來
- 學員能夠運用學習得來的資料，討論與作出回應
- 學員對展示和存放鐘錶產品一般操作守則和程序的認識程度

(iv) 建議課後學員自修的範圍

到零售店舖實地了解店舖的展示和存放鐘錶產品的操作守則，做筆記以作課堂討論和課後習作的材料。

有目的地瀏覽相關店舖的保安指引、相關設施及運作程序的網站，搜索和收集相關的資訊。例如，

1. 香港警務處網頁給便利店、零售業東主、管理層和員工的防罪指引

網址：

[https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/04\\_crime\\_matters/cpa/cpa\\_store.html](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/04_crime_matters/cpa/cpa_store.html)

## **(e) 評核方法建議和達標要求**

考慮到教學內容、教授對象為在職從業員之情況和一般客觀條件、及本教材套內容由屬於資歷架構級別的一級和二級的能力單元組成，評核方法建議包括以下三部分：

(i) 持續評核學員的堂上學習表現：以評核學員堂上表現為主，按照學員的出席率、學習態度、課堂參與的表現評分，例如學員是否積極發言、言之有物、理據充分。持續評核的成績，建議佔總分10%。

(ii) 評核學員完成的課後習作或作業報告：以評核學員對主要課題內容和相關知識技巧的理解程度為主，課後習作可以採用學員個人習作或 / 和小組研習作業報告兩類。課後習作或作業報告的成績，建議佔總分40%。

(iii) 考試的評核：建議考試以筆試為形式評核學員對課題知識和技巧的掌握，時間為2個小時，時間因應各單元不同課時比重作出適當調整。建議筆試考題內容和模式可採用多項選擇題或短問題，考核範圍以概念的了解程度為主。筆試是所有學員必須作考的部分，建議這部分的合格分數為百分之四十。筆試的成績，建議佔總分50%。

### **達標要求**

學員必須在各項評核成績總共合計取得 50%，方為達標和「合格」。

成績未能達標的學員可以申請補考筆試，及 / 或重做和再次提交課後習作或作業報告。學員申請的審批和補考及再次提交習作的方式，可以由培訓機構與導師決定和自行安排。

### **建議筆試考題內容和模式**

考題的內容可以包括選擇類型的題目及短問題類型的題目。兩類型考題的比重可以因應單元的內容，由培訓機構導師決定。

#### **(一) 選擇題類型的題目**

1. 工作程序中，以下哪個處理手法要改進？
  - a) 櫥窗飾櫃必須常鎖，櫥窗飾櫃鎖匙要跟身
  - b) 開門入舖後，先要確保CCTV運作正常

- c) 若然客人突然有急事，例如要去洗手間，會幫客人暫時看管屬於她的袋或物件
  - d) 客人離開店舖之前，會再小心檢查櫥窗飾櫃的內容
2. 以下哪一項展示和存放鐘錶產品處理手法要改進？
- a) 客人想看或想試帶手錶，使用錶盤來放置手錶
  - b) 同一時間盡量展示最多產品款式，推介多些手錶款式給客人選擇
  - c) 手錶放在客人的手上，不可離開視線範圍
  - d) 每次展示手錶之後，立即放入飾櫃內鎖上

(二) 短問題類型的題目

1. 說明展示和存放鐘錶產品一般操作守則和程序。
2. 以例子輔助，列出要注意的地方和較容易忽略的事。

## 11.總結、參考書目與資料

### 總結

歸納來說，本單元詳細介紹了提防鐘錶店舖盜竊的基本知識、工作範疇，以及在工作崗位上怎樣按照機構的保安指引，妥善保持店舖的鐘錶產品，提防鐘錶店舖搶劫 / 盜竊。

### 參考書目與資料

香港警務處的防止罪案建議網頁

網址：[https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/04\\_crime\\_matters/cpa/cpa\\_pst.html](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/04_crime_matters/cpa/cpa_pst.html)

(店舖防盜措施)

網址：[https://www.police.gov.hk/ppp\\_tc/04\\_crime\\_matters/cpa/cpa\\_store.html](https://www.police.gov.hk/ppp_tc/04_crime_matters/cpa/cpa_store.html)

(給便利店、零售業東主、管理層和員工的防罪指引)

Global Retail Theft Barometer 2014-2015 (全球零售盜竊晴雨表 2014-2015)

網址：[https://www.odesus.gr/images/nea/eidhseis/2015/3.Global-Retail-Theft-Barometer-2015/GRTB%202015\\_web.pdf](https://www.odesus.gr/images/nea/eidhseis/2015/3.Global-Retail-Theft-Barometer-2015/GRTB%202015_web.pdf)

視頻《全球零售盜竊晴雨表》

網址：[https://www.youtube.com/watch?v=5u5kJ-PL\\_aA](https://www.youtube.com/watch?v=5u5kJ-PL_aA) (Global Retail Theft Barometer Highlights 2014-2015)