

鐘錶業 《 能力標準說明 》 能力單元

「推廣銷售」職能範疇

名稱	接待顧客
編號	104908L1
應用範圍	此能力單元適用於時計零售店舖。具此能力者，能夠按機構既定的程序和標準，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠明白顧客的需要，有助促成交易。
級別	1
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1.瞭解接待顧客相關知識</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"> • 有關個人儀容打扮的機構程序和標準 • 招呼顧客的機構程序和標準 • 口頭溝通和人際技巧 • 明白顧客對時計產品心理及需求，包括： <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喜好和需求 • 瞭解不同類型顧客的特徵 • 瞭解工作崗位的職責 <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程序 • 按機構的既定程序，招呼顧客和自我介紹 • 運用良好的顧客溝通技巧，如：以開放式及直接式向顧客發問有效問題 • 準確地回覆查詢並提供有用的資訊給顧客，必要時從同事尋求更多的信息 • 以正確的顧客服務態度，接待顧客。如：以友善態度提供服務，給顧客留下良好的印象 • 在接待顧客時，保持機構的形象 • 維繫與顧客的關係，能按機構的既定的程序，收集顧客的聯絡資料 <p>3.展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 運用人際溝通技巧，建立和維持優質的顧客服務關係
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能夠有禮貌及誠意接待顧客，處理顧客的查詢；及</p> <p>(ii)能夠按照機構的政策和程序，收集顧客的聯絡資料。</p>
備註	