

## 鐘錶業 《能力標準說明》 能力單元

### 「推廣銷售」職能範疇

名稱	處理顧客關係技巧
編號	104910L2
應用範圍	此能力單元適用於時計機構。具此能力者，能夠在常規的工作環境下，運用基本的顧客關係處理技巧，與顧客進行溝通，向顧客推介合適的時計產品，並能處理顧客一般的投訴。
級別	2
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1.瞭解處理顧客關係相關知識</p> <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>• 瞭解溝通的基本知識，如：口頭溝通、非口頭溝通(書面、身體語言)等</li> <li>• 瞭解接待顧客的基本知識及機構既定的程序和標準，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對員工個人儀容、打扮的要求</li> <li>• 接待顧客程序和標準</li> <li>• 人際關係技巧</li> <li>• 瞭解不同類型顧客的特徵與消費心態</li> <li>• 瞭解顧客的不同情緒</li> </ul> </li> </ul> <p>2.應用顧客關係處理技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 於常規工作中，掌握顧客關係處理技巧，與顧客進行溝通，以確定顧客的需要，並向顧客推介適合的時計產品 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 細心聆聽顧客的聲音，有禮貌地回答顧客的查詢，包括：來店、來電及來電郵的顧客</li> <li>• 透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對時計產品的要求</li> <li>• 懂得銷售發問技巧</li> <li>• 發放時計產品及服務的關鍵資料</li> <li>• 懂得於適當時候，請示上司或相關同事，如：個別優惠要求等</li> <li>• 按機構既定的顧客服務系統及程序，收集顧客的資料，維繫與顧客的關係</li> </ul> </li> <li>• 按機構既定的處理顧客投訴與顧客個別訴求的程序，提供令顧客滿意的安排</li> </ul> <p>3.展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠掌握處理顧客關係技巧；及</p> <p>(ii) 能夠於常規的工作環境下，運用顧客關係處理技巧，因應顧客的需要，介紹或推介適合的時計產品。</p>
備註	