

## 鐘錶業 《能力標準說明》 能力單元

## 「推廣銷售」職能範疇

名稱	掌握顧客行為心理
編號	104913L3
應用範圍	此能力單元適用於時計機構。具此能力者，能夠掌握顧客行為心理，並能運用一般時計產品推廣及銷售技巧，以促成交易。
級別	3
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1.瞭解顧客特性</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解個人買家特性 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 文化因素</li> <li>• 社會因素</li> <li>• 個人因素</li> <li>• 心理因素</li> </ul> </li> <li>• 瞭解購買決策過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 購買角色 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 發起者</li> <li>• 影響者</li> <li>• 決定者</li> <li>• 購買者</li> <li>• 使用者</li> </ul> </li> <li>• 購買決策過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 資訊收集</li> <li>• 購買決定</li> <li>• 購後行為</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>2.掌握顧客行為心理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 針對顧客的行為心理的特質，提供適當的時計產品建議，務求使顧客加快作出購買決定</li> <li>• 掌握競爭對手產品的優缺點</li> <li>• 掌握一般時計產品推廣及銷售技巧</li> </ul> <p>3.展示專業能力</p> <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>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i)能夠掌握顧客行為心理，並運用一般時計產品推廣及銷售技巧，提供適當的建議，務求使顧客加快作出購買決定。</p>
備註	