

「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	表現要求 1.瞭解處理顧客關係相關知識 • 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 • 瞭解接待顧客的基本知識及機構既定的程序和標準，包括： • 對員工個人儀容、打扮的要求 • 接待顧客程序和標準 • 人際關係技巧 • 瞭解不同類型顧客的特徵 • 瞭解顧客的不同情緒 2.應用顧客關係處理技巧 • 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 • 有禮貌地回答顧客的查詢，包括：來店、來電及來電郵的顧客 • 透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對時計產品的要求 • 發放正確の時計產品資料 • 懂得於適當時候，請示上司或相關同事，如：個別優惠要求等 • 能按所屬機構既定的程序，收集顧客的資料，維繫與顧客的關係 3.展示專業能力 • 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	此能力單元的綜合成效要求為： (i)能夠掌握處理顧客關係技巧；及 (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。
備註	