

「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	表現要求 1.瞭解顧客特性 - 瞭解個人買家特性 - 文化因素 - 社會因素 - 個人因素 - 心理因素 - 瞭解購買決策過程 - 購買角色 - 發起者 - 影響者 - 決定者 - 購買者 - 使用者 - 購買決策過程 - 資訊收集 - 購買決定 - 購後行為 2.掌握顧客行為心理 - 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 - 掌握競爭對手產品的優缺點 - 掌握一般時計產品推廣及銷售技巧 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。
備註	