零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	向顧客提供支援及意見
2.編號	105071L1
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責顧客服務或銷售相關工作的員工。這能力應用技能包括按照機構程序和標準，能夠在零售店向顧客提供支援和諮詢服務。負責員工所提供的支援水平僅屬於一般產品／服務的查詢，複雜的技術支援／諮詢將會轉介給適當的技術人員或部門跟進。
4.級別	1
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 一般顧客支援相關知識 ♦ 明白顧客關係和顧客服務的重要性 ♦ 掌握機構的顧客服務程序 ♦ 掌握人際溝通技巧，包括： • 讓顧客感到親切有禮 • 表現真誠及願意提供協助 • 讓顧客感到安心及可信賴 • 客觀中肯 ♦ 掌握基本的顧客服務技巧 ♦ 掌握產品／服務的功能和特點等 6.2 向顧客提供支援及意見 ♦ 有禮貌地回答親臨或來電顧客有關機構銷售產品／服務的一般查詢 ♦ 當顧客提出要求或需要幫助時，運用適當的提問技巧，以確定顧客的需求 ♦ 瞭解顧客的問題或需要，提供適當的建議／支援給顧客，例如： • 推薦產品和替代選擇 • 說明產品的價格，並與其他同類產品比較 • 介紹產品的功能，包括：優點、限制、操作、安全裝置等 • 展示產品一般操作和使用步驟 • 推薦相關附帶護理品、配件 • 對困難問題或查詢，尋求上級協助 ♦ 能夠有效地處理顧客對機構不同種類產品／服務的查詢 ♦ 運用對機構產品及店舖設施的良好認識，盡力解答顧客的一般查詢，例如： • 店舖不同部門的位置、所提供的產品及服務 • 提供價格、推廣優惠及折扣等資料 • 停車場位置、免費泊車優惠等詳情 • 各類公共交通工具所在位置，以至路線及收費詳情 • 店舖／商場的其他設施，如公用電話機及洗手間等 ♦ 向顧客清楚解釋為何將他／她的查詢轉介到其他部門更為合適

	6.3 展示專業能力 ♦ 確保提供的意見／支援可符合顧客需要及要求，並與顧客保持溝通及建立良好的關係
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠應用顧客服務技巧，明白顧客的需求，並能提供適當的意見及支援，以滿足顧客。
8.備註	