零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	建立與顧客關係
2.編號	105074L2
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責顧客服務相關的員工。這能力應用技能包括按照機構程序和標準，能夠與顧客建立關係，瞭解顧客的採購需求，提供適當的信息協助顧客選擇合適的產品，並引進機構的新產品和服務給顧客。
4.級別	2
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 建立顧客關係的知識 ♦ 瞭解良好的顧客關係的重要性 ♦ 掌握機構有關顧客服務的政策和程序 ♦ 瞭解保存顧客資料庫的法例要求 ♦ 掌握建立顧客關係的技巧，如： • 良好的溝通能力 • 良好的個人形象 • 瞭解顧客的心理 • 能夠處理困難的顧客 ♦ 掌握基本的銷售技巧 6.2 建立與顧客關係 ♦ 使用各種正式和非正式渠道與顧客接觸，例如： • 面談 • 設立顧客熱線電話（如顯示在收據上） • 電郵／線上交談／面書 • 顧客意見表（擺放在所有零售店舖） • 傳真方式等 ♦ 運用恰當溝通技巧，與顧客建立信任 ♦ 確定顧客採購的需求 • 通過觀察身體語言 • 主動詢問如何幫助他們 • 通過機構的顧客資料庫 ♦ 提供顧客服務 • 給顧客留下良好印象 • 對顧客查詢提供準確的信息 • 提供滿足顧客需求的產品 • 向顧客推介適合的新產品 ♦ 按照機構的指引，在許可的情況下收集顧客的資料，用作未來推廣用途（如：邀請成為尊貴顧客）

	6.3 展示專業能力 ♦ 遵守機構指引，不能在建立顧客關係時作出欺騙行為
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠與顧客建立關係，瞭解他們的需求，並協助顧客選擇合適的產品。
8.備註	