

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	掌握顧客心理行為
2.編號	105078L3
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。這能力的應用需具備分析和判斷能力。能夠掌握消費者行為心理，並能運用一般產品／服務推廣及銷售技巧，促成交易。
4.級別	3
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 瞭解消費者行為相關知識 ◆ 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 - 問題認知 - 資訊搜集 - 方案評估 - 購買決策 - 購後行為 6.2 掌握顧客心理行為 ◆ 針對消費者心理行為的特質，提供適當的產品／服務建議，務求使顧客加快作出購買決定 ◆ 分析競爭對手產品／服務的優缺點 ◆ 掌握銷售一般產品／服務推廣及銷售技巧 6.3 展示專業能力 ◆ 具備以顧客為本的服務態度，確保顧客滿意機構的產品和服務
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠掌握消費者心理行為，並能運用一般產品／服務推廣及銷售技巧，促成交易。
8.備註	