

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	接待顧客
2.編號	105072L1
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，能夠運用簡單的溝通技巧接待顧客，及能明白顧客的要求，促成交易。
4.級別	1
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 接待顧客相關知識 ◆ 明白接待顧客的基本知識，包括： • 機構對個人儀容打扮的要求和標準 • 機構有關接待顧客的程序和標準 • 說話溝通和人際技巧 ◆ 明白顧客對零售產品的心理及需求，包括： • 透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對產品的喜好和需求 • 瞭解不同類型顧客的特徵 • 瞭解機構提供的產品／服務範圍 ◆ 瞭解接待顧客時需要良好的態度，包括： • 禮貌 • 細心 • 耐心聆聽 • 真誠 6.2 接待顧客 ◆ 確定個人儀容打扮符合機構的既定標準 ◆ 按機構的既定程序，接待顧客和自我介紹，並能令顧客在整個購物過程(包括由進入店鋪、購物經過、以至離開店鋪的整個過程)能切身體驗到機構的接待顧客程序 ◆ 運用良好的顧客溝通技巧，如：以開放式及直接式向顧客發問問題 ◆ 專業而有禮貌地回覆查詢，並為顧客提供有用的資訊 6.3 展示專業能力 ◆ 在接待顧客時，能夠符合機構的要求，並能保持機構的形象 ◆ 具備以顧客為中心的服務態度
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠有禮貌地接待顧客，處理顧客的查詢或交易；及 (ii) 能夠按照機構的程序，收集顧客的聯絡及購物資料。
8.備註	