

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	運用良好溝通技巧促成交易
2.編號	105075L2
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內的員工。在督導或推動之下，能夠運用良好溝通及人際關係技巧，與顧客作出良性的互動，從而取得顧客的信任及承諾，協助機構零售業務的發展。
4.級別	2
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 與顧客溝通相關知識 ◆ 認識機構既定的顧客關係策略 ◆ 瞭解機構既定的顧客服務表現準則 ◆ 明白與顧客建立良好關係及作良性互動的重要性 ◆ 瞭解能與顧客作良性互動的元素，包括： • 運用有效的聆聽及提問技巧 • 能準確瞭解顧客的需要、投訴，並能迅速處理 • 嚴格遵守顧客關係策略 • 提供優質的服務環境等 ◆ 瞭解機構既定的匯報顧客意見、投訴程序及正確途徑 6.2 運用良好溝通技巧促成交易 ◆ 按照機構既定的顧客關係策略及指引，與顧客作全方位的互動，例如： • 接待顧客時要有禮貌地與顧客打招呼及道別 • 在適當時機，熟練地向顧客推介機構的產品及服務 • 用心聆聽顧客的需要或查詢 • 以禮貌的態度，聽取及記錄顧客對產品或服務等的意見、投訴 ◆ 適當地向顧客提供服務，包括： • 按照機構指引，以專業的態度與顧客溝通 • 在機構授權的範圍內，盡量滿足顧客合理的要求 • 在必要時，詳細、準確及在保障私隱的情況下記錄顧客的資料 • 盡量向顧客取得日後聯絡的方法，協助機構的業務發展 ◆ 按照機構既定的指引適當地處理激動及提出難題的顧客，包括： • 盡量不刺激顧客，並將他／她們的情緒降溫 • 盡量提出合理、機構容許及能有效補償顧客的方案 • 在必要時，將顧客轉介上級處理，但仍需從旁協助 ◆ 確保與顧客的溝通均符合機構既定的顧客服務表現準則 6.3 展示專業能力 ◆ 以專業態度與顧客溝通，防止任何欺騙等行為

7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠運用顧客溝通及人際關係技巧，與顧客作出良性的互動；及 (ii) 能夠取得顧客的信任及承諾，以協助機構的零售業務發展。
8.備註	