

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	建立與顧客關係
2. 編號	111329L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務相關的員工。從業員能夠與顧客建立關係，瞭解顧客的採購需求，提供適當的訊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	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解建立顧客關係的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 溝通能力 ● 個人形象 ● 顧客的心理 ● 處理困難的顧客 ◆ 掌握基本的銷售技巧 <p>6.2 建立與顧客關係</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 使用各種正式和非正式渠道與顧客接觸，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 面談 ● 設立顧客熱線電話（如：顯示在收據上） ● 電郵／線上交談／臉書 ● 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 <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <ul style="list-style-type: none"> ● 給顧客留下良好印象 ● 對顧客查詢提供準確的訊息 ● 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） <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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：

	◆ 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	此乃能力單元 105074L2 的更新版