

**零售業《能力標準說明》能力單元
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	運用良好溝通技巧促成交易
2. 編號	111330L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內的員工。在督導或推動之下，從業員能夠運用良好溝通及人際關係技巧，與顧客互動，從而取得顧客的信任及承諾，以配合機構零售業務的發展。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解與顧客溝通相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 運用有效的聆聽及提問技巧 ● 瞭解及處理顧客的需要、投訴 ● 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 <p>6.2 運用良好溝通技巧促成交易</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 與顧客打招呼及道別 ● 在適當時機，向顧客推介機構的產品及服務 ● 聆聽顧客的需要或查詢 ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 按照機構指引，以專業的態度與顧客溝通（如：尊稱顧客） ● 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： <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 與顧客溝通時，防止任何欺騙等行為
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 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	此乃能力單元 105075L2 的更新版