

**零售業《能力標準說明》能力單元  
「顧客服務」職能範疇**

1. 名稱	掌握顧客心理行為
2. 編號	111332L3
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	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解消費者行為相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解個人買家特性 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 文化因素</li> <li>● 社會因素</li> <li>● 個人因素</li> <li>● 心理因素</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解購買決策過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 購買角色 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 發起者</li> <li>○ 影響者</li> <li>○ 決定者</li> <li>○ 購買者</li> <li>○ 使用者</li> </ul> </li> <li>● 購買決策過程 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 問題認知</li> <li>○ 資訊搜集</li> <li>○ 方案評估</li> <li>○ 購買決策</li> <li>○ 購後行為</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 掌握顧客心理行為</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> <li>◆ 分析競爭對手產品／服務的優缺點</li> <li>◆ 掌握銷售一般產品／服務推廣及銷售技巧</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 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</li> </ul>
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"> <li>◆ 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。</li> </ul>
8. 備註	此乃能力單元 105078L3 的更新版