

## 珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售」職能範疇

|      |   |
|------|---|
| 名稱   | 能與顧客進行與業務有關複雜英語溝通   |
| 編號   | 108830L3  |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於珠寶首飾零售店舖或相關的工作地點的從業員。這能力的應用須清楚掌握顧客的要求，並能運用與業務有關的複雜英語，與顧客進行溝通，有效地執行有關職務。   |
| 級別   | 3   |
| 學分   | 9   |
| 能力   | <p>表現要求</p> <p>1. 瞭解珠寶行業常用英語</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 明白珠寶行業之英語常用語，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 出入口貿易</li> <li>○ 批發及零售</li> <li>○ 生產及品檢</li> </ul> </li> <li>• 懂得珠寶行業英語應對技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 辦公室英語應對技巧</li> <li>○ 陳列室英語應對技巧</li> <li>○ 服務站英語應對技巧</li> <li>○ 網上實時英語應對技巧</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 與顧客進行與業務有關的複雜英語溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 懂得有技巧地與顧客進行英語溝通，範圍例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 處理有關珠寶首飾出入口貿易業務</li> <li>○ 處理有關珠寶首飾批發及零售業務(實體店/網上商店)</li> <li>○ 處理有關珠寶首飾生產及品檢</li> </ul> </li> </ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 運用與業務有關的英語溝通技巧，建立和維持優質的銷售服務給顧客</li> <li>• 確保能給予顧客有關英語詞彙的珠寶首飾產品的資料</li> <li>• 保持以專業態度與顧客溝通，防止任何欺騙等行為</li> </ul> |
| 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>• 能夠熟練掌握珠寶行業相關出入口貿易、批發及零售、生產及品檢的英語常用語，運用流利的英語，與顧客進行有效的業務溝通，以清楚瞭解顧客的要求，有效地執行有關職務。</li> </ul>  |
| 備註   |   |