

**珠寶業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「銷售」職能範疇

名稱	與機構內不同部門人員進行溝通
編號	108832L4
應用範圍	此能力單元適用於珠寶內相關工作的從業員。這能力的應用須具備人際溝通的基本技巧。能夠在清楚瞭解機構的運作程序下，靈活地運用不同的溝通方式，有效地與機構內不同部門人員進行溝通。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解基本溝通方式</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能瞭解各種基本溝通方式及其運用技巧，並能掌握其分別及特點，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 固網電話</li> <li>○ 手提電話</li> <li>○ 傳真</li> <li>○ 網上應用程式，例如：電郵、臉書、推特、照片牆</li> <li>○ 手機通訊應用程式，例如：WhatsApp、微信等</li> <li>○ 備忘錄</li> <li>○ 表格</li> <li>○ 公函</li> </ul> </li> <li>● 能瞭解開會目的及明白機構會議程序、流程及技巧</li> </ul> <p>2. 應用溝通技巧</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能靈活地運用不同溝通方式，如備忘錄、電郵、表格、其他網上/線上應用程式等，並能通過文書格式使用以上途徑與機構內不同部門人員進行溝通</li> <li>● 能靈活地運用會議技巧參與或進行內部會議，與機構內不同部門人員進行溝通</li> </ul> <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運用基本溝通方式及其技巧，建立及能與機構內不同部門人員維持良好的關係，以提高工作效率</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>● 能夠清楚靈活運用不同的溝通方式及其技巧，與機構內不同人員進行溝通，以提高工作效率。</li> </ul>
備註	