

1. 名稱	銷售空調製冷設備
2. 編號	EMACMS401A
3. 應用範圍	於辦公室或銷售地點，運用專門的知識和技巧，進行空調製冷設備的銷售。
4. 級別	4
5. 學分	12
6. 能力	<p style="text-align: center;"><u>表現要求</u></p> <p>6.1 空調製冷設備的銷售知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 明白空調製冷設備的選用知識 ◆ 明白空調製冷設備的使用、安裝和維修知識 ◆ 明白消費者的心理知識 ◆ 明白與客戶溝通的知識 <p>6.2 空調製冷設備的銷售方法和程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 探訪客戶，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 通過各種渠道，發現潛在客戶 • 約定客戶會面，進行探訪 ◆ 介紹空調製冷設備，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 向客戶介紹公司的業務範圍 • 向客戶解釋空調製冷設備的用途、質量、性能和售後服務政策 • 向客戶建議適合的空調製冷設備 ◆ 和客戶談判及完成銷售交易，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 揣摩客戶心理 • 把握談判的時機 • 解決和客戶意見的分歧 • 完成空調製冷設備的銷售交易 ◆ 交收空調製冷設備，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 計算貨款 • 安排空調製冷設備的付運手續

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供售後服務給客戶，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 保持和客戶的聯絡 • 指導客戶空調製冷設備的使用、安裝和維修方法 • 處理客戶的空調製冷設備的質量保修要求 <p>6.3 空調製冷設備銷售的專業處理</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 明白法例要求的安全指引和實務守則，從事空調製冷設備的銷售工作，和提供售後服務給客戶
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠運用專門的知識和技巧，完成空調製冷設備的銷售工作；及</p> <p>(ii) 能夠提供滿意的售後服務給客戶。</p>
8. 備註	<p>此單元之學分值假設該人士已擁有空調製冷設備的初階知識。</p>