

零售業《能力標準說明》能力單元

「顧客服務」職能範疇

名稱	運用良好溝通技巧促成交易
編號	111330L2
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。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>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>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 • 尽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"> • 尽量不刺激顧客，並將他／她們的情緒降溫 • 尽量提出合理、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>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
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <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。
備註	此乃能力單元105075L2的更新版