

職能單元代碼	BGM5R0804
職能單元名稱	在工作場所進行人際溝通
領域類別	企業經營管理/一般管理
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、面對客戶進行有效溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> 維持一個溫馨客戶環境，以反映品牌和市場地位，並符合店內政策和程序 依據店內政策和程序，熱情接待客戶 根據商店政策和程序，通過言語和非言語溝通營造優質的服務環境 詢問和主動傾聽，確定客戶的需求 面對客戶時，表現守口如瓶的形象 <p>二、運用科技設備與客戶溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> 根據程序接聽電話 詢問和主動傾聽來識別客戶，並確認其需求 按照說明書使用電話 使用電子郵件，社交網站和其他技術，接收、處理訊息以及客戶的要求 記錄並及時傳遞訊息 向客戶說明問題和採取的相關行動 執行後續追蹤行動 <p>三、與來自不同背景的客戶和同事溝通</p> <ol style="list-style-type: none"> 尊重來自不同背景的客戶和同事，敏銳且友善的對待 考慮言語和非言語溝通的文化差異 當有語言障礙存在時，使用手勢或簡單的詞語進行交流 必要時，請同事或主管協助溝通 <p>四、在團隊中工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 在任何時候都表現出有禮貌和樂於助人的態度 根據設定的時間表，完成分配的任務 當發生困難時，尋求其他團隊成員提供幫助 根據店內政策，找出和主管及同事溝通的管道 鼓勵、認可並採取團隊成員提供的建設性回饋意見 發問以減少誤解

	<p>7. 識別潛在的職場衝突跡象，並採用公開和尊重的溝通來解決這種情況</p> <p>8. 與團隊一起解決問題</p> <p>五、閱讀和闡述相關文件檔案</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認及列出零售工作的相關文件檔案 2. 閱讀和闡述各種文件的資訊意涵 3. 理解並適當運用文件中的訊息
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通和人際關係技能，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 談判 2. 再三確認和傾聽 3. 衝突解決 4. 使用正面和包容性的語言 <p>二、讀寫技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 閱讀和理解工作場所文件，如店內政策、程序及相關文檔 2. 訊息記錄 <p>三、善用通訊軟體的技能，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電子郵件 2. 社交網絡 3. 電話
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、電話和其他通訊設備的功能和程序</p> <p>二、提供給客戶的商品和服務內容</p> <p>三、商店部門的位置</p> <p>四、下列相關的店內政策和程序：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個人義務和責任 2. 行為準則，包括具有敏感性 3. 內部和外部客戶聯繫 4. 口頭和非口頭表達
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過有禮貌和樂於助人的態度，提供一個溫馨的客戶服務環境 2. 透過發問和主動傾聽技巧與客戶溝通，同時保持裁量權和保密意識 3. 透過面對面或通訊設備，向客戶、主管和同事解釋和傳達

	<p>訊息</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 根據店內政策和程序，詢問和處理客戶訊息 5. 遵循規章，必要時尋求建議和幫助 6. 主動積極地參與工作團隊 <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一個真實或模擬的零售工作環境 2. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 庫存、存貨或價目表 (2) 產品回收單 (3) 商店策略和程序手冊 3. 具有不同需求的客戶群 4. 各種通訊設備 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在工作場所的表現觀察 2. 角色扮演 3. 客戶的回饋意見 4. 回答有關具體的技能和知識的問題 5. 瀏覽業績證明和第三方工作職場表現的報告
說明與補充事項	<p>【註1】 客戶可以包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有一般或特別需求的客戶 2. 內部和外部客戶 3. 新的或既有的客戶 4. 來自不同社會、文化和種族背景的人 5. 具有不同的生理和心理能力的人 <p>【註2】 店內政策和程序，可能涉及到：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與客戶聯繫 2. 說服過程 3. 與其他團隊成員的互動 4. 與主管的互動 5. 工作描述和職責 <p>【註3】 語言和非語言溝通可能發生在：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外部客戶 2. 內部成員，包括管理階層和團隊成員

【註4】 詢問可能涉及以下溝通技巧：

1. 非口頭交流
2. 清晰、簡潔地說話
3. 使用適當的語言
4. 使用開放和包容性的語詞

【註5】 訊息可能來自：

1. 電子媒體，如電子郵件
2. 觀察
3. 電話
4. 口頭
5. 書面資料

【註6】 同事可能包括：

1. 全職、兼職、臨時或派遣員工
2. 管理階層
3. 其他工作人員

【註7】 不同背景可能包括：

1. 年齡
2. 文化背景
3. 肢體殘疾
4. 家庭結構
5. 性別
6. 語言
7. 國籍
8. 種族
9. 性向
10. 特殊需求

【註8】 語言和非語言溝通可能包括：

1. 肢體語言，包括面部表情
2. 讀寫
3. 說話和傾聽

【註9】 團隊可能包括：

1. 企業團隊
2. 工作小組

3. 店內團隊

【註10】 問題的解決可能會影響：

1. 資源的影響
2. 店內政策和程序

【註11】 相關文檔可能包括：

1. 信用卡單
2. 原廠說明
3. 貨架圖
4. 產品退貨單
5. 工作人員記錄表
6. 庫貨單
7. 電話留言表
8. 時間表