

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"> 1. 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 2. 依據店內政策和程序，熱情接待客戶 3. 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 4. 詢問和主動傾聽，確定客戶的需求 5. 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"> 1. 根據程序接聽電話 2. 詢問和主動傾聽來識別客戶，並確認其需求 3. 按照說明書使用電話 4. 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 5. 記錄並及時傳遞訊息 6. 向客戶說明問題和採取的相關行動 7. 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"> 1. 尊重來自不同背景的客戶和同事，敏銳且友善的對待 2. 考慮言語和非言語溝通的文化差異 3. 當有語言障礙存在時，使用手勢或簡單的詞語進行交流 4. 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"> 1. 在任何時候都表現出有禮貌和樂於助人的態度 2. 根據設定的時間表，完成分配的任務 3. 當發生困難時，尋求其他團隊成員提供幫助 4. 根據店內政策，找出和主管及同事溝通的管道 5. 鼓勵、認可並採取團隊成員提供的建設性回饋意見 6. 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> <p>1. 確認及列出零售工作的相關文件檔案</p> <p>2. 閱讀和闡述各種文件的資訊意涵</p> <p>3. 理解並適當運用文件中的訊息</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通和人際關係技能，包括：</p> <p>1. 談判</p> <p>2. 再三確認和傾聽</p> <p>3. 衝突解決</p> <p>4. 使用正面和包容性的語言</p> <p>二、讀寫技能：</p> <p>1. 閱讀和理解工作場所文件，如店內政策、程序及相關文檔</p> <p>2. 訊息記錄</p> <p>三、善用通訊軟體的技能，包括：</p> <p>1. 電子郵件</p> <p>2. 社交網絡</p> <p>3. 電話</p>
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> <p>1. 個人義務和責任</p> <p>2. 行為準則，包括具有敏感性</p> <p>3. 內部和外部客戶聯繫</p> <p>4. 口頭和非口頭表達</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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>

	<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

	<p>【註4】 詢問可能涉及以下溝通技巧：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【註5】 訊息可能來自：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 電子媒體，如電子郵件 2. 觀察 3. 電話 4. 口頭 5. 書面資料 <p>【註6】 同事可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 全職、兼職、臨時或派遣員工 2. 管理階層 3. 其他工作人員 <p>【註7】 不同背景可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p>【註8】 語言和非語言溝通可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 肢體語言，包括面部表情 2. 讀寫 3. 說話和傾聽 <p>【註9】 團隊可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 企業團隊 2. 工作小組
--	---

	<p>3. 店內團隊</p> <p>【註10】問題的解決可能會影響：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資源的影響 2. 店內政策和程序 <p>【註11】相關文檔可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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
--	--