

職能單元代碼	PIC2R2825v2
職能單元名稱	執行寵物美容門市服務
領域類別	個人及社會服務/個人照護服務
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、協助維繫顧客關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依專業人員 / 主管指示，建立與維護顧客資料表。</li> <li>2. 依專業人員 / 主管指示，完成工作紀錄表與歸檔。</li> <li>3. 依專業人員 / 主管指示，提供寵物美容相關服務提醒與活動通知。</li> </ol> <p>二、提供寵物接待/銷售用品服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依組織規範與門市業務需求，提供寵物接待服務，並與飼主簽訂主管機關規範之服務定型化契約。</li> <li>2. 依門市業務項目銷售寵物商品與其他美容服務項目。</li> </ol>
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客資料表</li> <li>• 工作紀錄表</li> <li>• 犬、貓美容服務定型化契約</li> </ul>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 寵物生理構造與特性</li> <li>• 寵物皮膚與毛髮概念</li> <li>• 寵物疾病與預防概念</li> <li>• 寵物清潔、皮毛調理與美容用品成分概念</li> <li>• 寵物照護概念</li> <li>• 顧客維護與管理概念</li> <li>• 寵物用品概念</li> </ul>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溝通協調能力</li> <li>• 文書處理能力</li> <li>• 資訊科技應用能力</li> <li>• 銷售能力</li> <li>• 寵物照顧能力</li> <li>• 人際應對能力</li> </ul>
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 寵物商品：如用品（衣服、床等）、食品（乾糧、罐頭、零食、營養品等）、清潔用品、美容用品等。</li> </ul>