

職能單元代碼	PIC3R2828v2
職能單元名稱	執行手足護理顧客管理
領域類別	個人及社會服務/個人照護服務
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、管理顧客資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織內政策與程序進行顧客資料管理，並妥善歸檔與保存。 2. 建立聯絡紀錄並依據顧客屬性分層管理，提供顧客導向服務。 <p>二、維護顧客關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 追蹤顧客接受服務後情形及異常狀況評估，以提升顧客滿意度。 2. 提供美甲流行趨勢訊息，建立良性互動關係。 3. 提醒顧客預約下次服務時間。 4. 善用多元社群行銷工具，有效強化顧客服務效率與品質。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客服務關懷紀錄表
職能內涵 (K=knowledge知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 美甲商品知識 • 美甲服務項目與流程 • 美甲服務相關知識 • 行銷概論 (含社群行銷) • 顧客導向服務流程 • 行銷相關法令規定 • 組織工作倫理守則 • 個人資料保護法
職能內涵 (S=skills技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊科技應用能力 • 顧客需求評估能力 • 諮詢與解說能力 • 顧客導向服務能力 • 銷售技巧 • 溝通協調能力 • 網路行銷與社群經營能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 美甲服務相關知識：包括手足部構造基本認識 (包含肌肉系統、骨骼系統、神經系統、血管系統與淋巴系統等); 指

	甲型態相關知識 (包含方形、圓型、橢圓型、尖型與方圓型等); 美甲的效果、優點和注意事項; 病變與異常指甲處理相關知識; 手足部保健基礎知識; 手足指甲保養與修護知識等。
--	---