

| | |
|-----------|---|
| 職能單元代碼 | PIC6R0521 |
| 職能單元名稱 | 從事提供個人服務的團隊領導 |
| 領域類別 | 個人及社會服務/個人照護服務 |
| 職能單元級別 | 6 |
| 工作任務與行為指標 | <p>一、規劃與安排個人服務團隊的工作</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展與推廣組織的個人服務【註 1】價值、目的、目標和工作場域程序 2. 建立與傳達能反映組織個人服務之價值、目的、目標和職場文化的服務程序 3. 向工作團隊【註 2】說明個人服務在組織策略和營運目標中的角色與重要性 4. 推廣每個團隊成員在提供有效的個人服務的角色、責任和擔責【註 3】的重要性 5. 應用與團隊成員互動的方法【註 4】來規劃與安排個人服務的工作 6. 善用團隊成員的個別優勢和特質【註 5】來分派工作 7. 鼓勵團隊人員一起合作以提昇其個人服務的績效 <p>二、確保提供有品質的個人服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 當團隊成員需要協助時提供支持和方向 2. 鼓勵團隊成員一起合作以改善個人服務 3. 當團隊成員無法達到個人服務的標準時，運用領導力、監督、輔導和指導來協助團隊成員克服困難 4. 確認並提供團隊在提供有品質的客戶服務時所需的資訊【註 6】、協助和資源【註 7】 <p>三、檢視、調整及改善個人服務作業流程</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展並使用策略【註 8】來監測服務目標的達成進度 2. 發展並使用策略來取得和解讀客戶【註 9】回饋並分享資訊給團隊成員 3. 確認團隊成員是否了解需要哪些行動來改善他們的個人服務作業流程，並了解為什麼這些很重要 4. 確認有哪些個人服務能夠透過員工訓練發展來改善 5. 安排並監督個人服務團隊的發展和訓練活動 6. 有效地發展、採購和使用資源來提供客戶有品質的個人服務 |

| | |
|--------------------------|---|
| | <p>7. 按照組織的系統和流程來管理紀錄、報告與建議</p> |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <p>一、發展個人服務目標、計畫和目的的方法</p> <p>二、組織的個人服務目標、計畫和目的</p> <p>三、建立和維護以團隊為導向的個人服務環境的方法，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 協助團隊互相關心和發展同伴情感 2. 尊重個人行為和差異 3. 應用技巧來解決團隊中的衝突 4. 促進團隊建立的活動和行為 <p>四、評量成員個別優勢和特質的方法，可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與個別成員或團隊進行交談來辨識個人優勢和特質 2. 直接觀察團隊或個別成員的績效 3. 客戶、同事或主管對績效的回饋 4. 評量績效是否符合組織的個人服務指標 <p>五、用來協調團隊達成個人服務目標的方法</p> <p>六、用來確認會影響客戶滿意度的個人服務流程面向的方法</p> |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <p>一、提供團隊成員方向與支持的溝通、輔導和指導技能</p> <p>二、讀寫技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 發展並記錄組織的價值、目標和程序 2. 報告團隊績效 <p>三、資源規劃技能，以確保適當的：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 員工可用性 2. 產品 3. 工作站 4. 設備 5. 技術 6. 時間 <p>四、預測可能影響資源可得性的因素的緊急應變規劃技能</p> <p>五、應對服務缺失的問題解決技能</p> <p>六、提供讓員工發展技術、團隊和服務技能的機會的規劃和組織技能</p> <p>七、按照組織的系統和流程來管理紀錄、報告與建議的紀錄保存技能</p> <p>八、使用沙龍商業軟體做為研究、規劃和評估的工具的科技使用技能</p> |

| | |
|----------------|--|
| 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. 執行提供有品質的個人服務的計畫、政策和程序 2. 實施策略來跟團隊成員溝通，並促進團隊改善個人服務 3. 維持、監督及評估服務的提供 4. 使用策略來解決會導致不良個人服務的團隊與系統問題 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在工作場域或模擬工作場域環境中的各種情況下進行評量，可能包括客戶打擾或是工作場域中可能發生的其它相關活動 2. 工作場域中通常會使用到的適當紀錄和資源，例如組織政策與程序，及相關法規 3. 適當的文書和網路資源 4. 相關商業網絡和專家的資訊 5. 個人服務的工作團隊 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接觀察受評者在實際和模擬個人服務環境下執行各種工作任務，在足夠時間內展現對各種突發事件的處理，包括觀察受評者在工作場域中融合及運用本職能單元所敘的技能與知識 2. 展示個人服務水準改善策略的規劃、實施和評估的證據作品集，包括對客戶回饋的彙集與分析 3. 與特定個人服務情境相關的案例研究 4. 技術專家的第三方報告 5. 使用適合受評者語言和讀寫程度的書面和口頭提問，以評量本職能單元的所需技能與知識 |
| 說明與補充事項 | <p>【註 1】個人服務可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據工作場域服務程序來與個別客戶進行互動 ● 提供讓個別客戶滿意的美容療程或服務 ● 提供讓個別客戶滿意的美髮服務 <p>【註 2】工作團隊可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 提供療程和服務的員工 ● 接待人員 ● 零售銷售人員 ● 經理 |

- 全職和兼職人員
- 男性和女性
- 來自不同社會、文化和種族背景的員工

【註 3】角色、責任和擔責可能包括：

- 對工作場域個人服務程序的遵守義務適用在：
 - 執行歡迎和送別客戶的程序
 - 進行面對面服務互動
 - 處理客戶投訴
 - 技術或實務技能，例如提供客戶療程和服務
 - 招待客戶
 - 進行電話互動
 - 預約療程或服務
 - 透過電子商務或電子郵件進行互動
 - 銷售或推銷產品或服務
 - 介紹產品或服務
 - 提供關於組織產品或服務的資訊
 - 處理付款或交易
 - 存取和維護客戶資料庫
- 協助其他團隊成員提供個人服務的義務

【註 4】與團隊成員互動的方法可能包括：

- 團隊會議
- 電子郵件、內部網路和其它通訊設備

【註 5】善用團隊成員的個別優勢和特質可能包括：

- 委派特定職務
- 排調團隊人員來確保職能分佈

【註 6】資訊可能包括：

- 產品和服務資訊
- 客戶資訊細節
- 組織的個人服務系統和程序
- 與客戶互動的技巧
- 人員聯絡資料
- 產品、服務或程序上的變動或創新

【註 7】資源可能包括：

- 員工

- 產品種類和水準
- 工作台
- 設備
- 技術
- 時間

【註 8】策略可能包括：

- 讓客戶提供回饋的回饋表格或其它設備
- 使用內部網路、網路和電子郵件的電子回饋機制
- 監控達標和評估成效的長期或短期計畫
- 訓練和發展活動

【註 9】客戶可能包括：

- 有例行或特別需求的新客或常客
- 男性或女性客戶
- 來自不同社會、文化和種族背景的客戶，以及不同身心狀況的客戶