

職能單元代碼	PIC3R2117v2
職能單元名稱	提供寵物、產品和服務的相關資訊
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、蒐集並記錄客戶需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運用人際關係技巧【註1】，正確地探詢、理解與確認客戶需求【註2】</li> <li>2. 依照組織規範或流程，正確且即時地記錄與處理客戶的疑問與需求。</li> <li>3. 蒐集客戶資訊需求時，若遭遇個人和專業方面的局限【註3】，依組織規範與流程通報相關人員進行處理。</li> </ol> <p>二、提供客戶產品與服務的資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依據客戶疑問，以即時和專業的方式提供客戶需要的資訊【註4】，滿足客戶的需求。</li> <li>2. 根據需要，適當地提供客戶可能需要的寵物知識、產品和服務的介紹【註5】，以滿足客戶需求</li> <li>3. 處理與對應不在自己權責或知識範圍內的客戶要求，並轉介給其他適當的工作人員接續完成。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、組織規範之服務內容(價格)。</p> <p>二、原廠產品內容及適用情形。</p> <p>三、產品所涉及之動物保護、環境安全與食品藥物法規。</p> <p>四、寵物生理相關知識。</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、依據寵物情況判別適用現有產品之技能</p> <p>二、依據客戶描述辨識寵物情況與產品或服務需求之能力</p> <p>三、書面閱讀與理解技能，包括對法令與組織規範、產品說明與書面指示。</p> <p>四、口頭溝通技巧，包括進行介紹與建議、提問技巧、積極傾聽。</p> <p>五、計算技能，以正確提供正確數量與價錢。</p>
評量設計參考	<p>一、進行關鍵工作任務/能力之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 正確理解與蒐集客戶需求。</li> <li>2. 專業的態度回應客戶需求、解決客戶問題</li> <li>3. 與客戶和同仁進行有效溝通</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 如果客戶的詢問不在知識或權責範圍之內，尋求其他工作人員的協助</li> <li>5. 提供寵物、產品和服務資訊...等所需的技能和知識，必須能夠轉移到各種工作環境和情境中，包括處理意外事件的能力</li> </ol> <p>二、評量情境與資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本單元在可在工作場所的實務工作中進行，或在模擬工作條件的情況下進行。工作場所可以包括寵物店、水族館、寄宿狗舍、貓舍、鳥舍、寵物訓練或美容或獸醫工作場所...等</li> <li>2. 評量時須能提供一定範圍的產品、服務及相關資訊、設備和/或資源...等，以利人員展現其能力</li> </ol> <p>三、評量方法：選擇足以展現受評者所需知識、能力之口語或技能評量，建議成果證據包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 對受評者進行技能或口語評量</li> <li>2. 觀察、記錄和第一手證明受評者應用在實際任務的證據</li> <li>3. 在重現正常工作條件的情況下模擬練習</li> <li>4. 第三方證據</li> <li>5. 工作場所紀錄與相關文件</li> <li>6. 提供實際技能證據的作品集</li> </ol> <p>【註】本單元可與其他相近領域類別單元進行整體評量。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】人際關係技巧：例如個人人際空間的考量、傾聽並適當地回應客戶、給客戶確認要求的機會、尋求客戶的回饋意見以確認需求、總結和複述客戶的訊息以確認、使用適當的聲調和肢體語言...等。</p> <p>【註2】客戶資訊需求：例如產品和服務、具體的工作要求和規格、專業或技術援助的需求...等。</p> <p>【註3】個人和專業方面的局限：例如欠缺關於特定產品及其應用的知識、欠缺處理客訴及資訊互動的技能、組織政策和程序、職業安全衛生和其他法律考量...等。</p> <p>【註4】客戶需要的資訊：例如特定寵物的資訊、寵物飼養或營養需求、正確使用及安裝設備的相關限制、客戶和組織雙方的責任、個人防護設備要求、可用產品或</p>

	<p>服務、設備的維修和維護要求 ( 例如：更換零件...等 )、保固...等。</p> <p>【註5】動物、產品和服務的介紹：例如提供足夠的手冊、價目表和產品、確保動物居住環境的清潔衛生、正常運作的操作顯示、安全操作和使用的技術...等。</p>
--	--

更新紀錄
2020年修訂職能內容。