

職能單元代碼	PIC3R2620v3
職能單元名稱	提供顧客美甲商品諮詢與建議
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、掌握產品知識</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握組織內服務項目商品及價格的知識。 2. 搜尋美甲產業、商品與服務的最新知識，以提升美甲彩繪的品質。 3. 了解競爭對手與自身沙龍的美甲產品及服務項目。 4. 與顧客和同事分享最新的美甲產業資訊。 <p>二、推薦美甲沙龍服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據顧客口述與觀察，辨識顧客美甲需求與喜好，並建議適當的服務與商品。 2. 依據顧客需求說明服務項目包含所需時間、價格、居家保養或美甲商品維持時效等。 3. 和顧客討論確認服務項目，完成顧客諮詢表，並與顧客預約時間。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客諮詢表
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
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 分析與解讀能力 • 收集與彙整能力 • 資訊科技應用能力 • 顧客需求評估能力 • 規劃與組織能力 • 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

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。
---------	---