

職能單元代碼	PIC5R0522
職能單元名稱	管理療程和提供銷售服務
領域類別	個人及社會服務/個人照護服務
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、保持及改善療程服務和銷售的提供</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 溝通、執行並定期評量提供療程服務和銷售的政策和程序 2. 尋求和利用顧客的回饋來改善療程服務和銷售的提供 3. 依照美容院的政策來規劃及進行適當的資源分配【註 1】以提供療程服務 4. 諮詢並讓工作團隊參與問題解決與療程服務調整的決策 <p>二、維持及改善美容院的銷售額和利潤</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據分析客戶年齡人口統計【註 2】、每小時費用【註 3】、座位或療程區時間和利潤目標【註 4】來為產品與服務定價 2. 設定、監督並定期檢視團隊和個別職員的服務與銷售的業績目標【註 5】 3. 就目標達成進度和整體銷售與療程服務績效來提供回饋【註 6】給個別員工 4. 鼓勵員工負起滿足客戶需求和增加客戶消費的責任 5. 研究與執行適合美容業的員工獎勵計畫，以增加客戶回流 <p>三、處理突發事件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據美容店的政策來處理及解決療程和服務相關的客訴【註 7】 2. 尋求並利用客戶滿意度的回饋來改善未來的作業和服務 3. 監督並評估矯正措施的成效和使用，以供未來營運規劃的參考 <p>四、協調員工訓練和協助</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 跟供應商和教育人員協調對員工進行產品和療程的訓練，讓他們協助介紹新設備、產品和服務 2. 辨識可增加員工業績【註 8】、安全【註 9】和療程服務能力的機會，並安排相關訓練 3. 分配工作場域導師或主管【註 10】給在進行訓練的員工，確保在職和非在職的訓練與練習有按照預定計畫進行 <p>五、提供和諧及有生產力的工作環境</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 維持充足的庫存供應以支援服務和銷售提供，並滿足客戶需求 2. 管制專業產品的存取和使用，減少浪費及協助組織的環境永續性目標 3. 根據現行的裁決、法規和美容業政策來維護員工薪資和工作條件 4. 根據工作場域程序鼓勵團隊成員互相協助以達到最佳的服務水準 5. 根據相關法規要求和製造商規格來建立、促進並維持工具設備的清理、貯藏和維護的工作場域計畫 6. 盡快替換或修理故障設備，降低對團隊的工作影響 7. 保持完整準確的紀錄【註 11】供授權人員存取
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、此行業的每小時費用</p> <p>二、在特定行業情境中，條件範圍所述的座位或服務區時間和業績目標</p> <p>三、新產品和服務的種類、可得性和環境影響</p> <p>四、與以下相關的美容業政策和程序：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 銷售和服務提供 2. 環境永續性 3. 品質保證和管控 4. 庫存維持和管控 5. 定價 6. 人員排班 <p>五、當地的衛生法規</p> <p>六、職業安全衛生相關的法規要求</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、展現溝通技巧時同時考量供應商、職員和客戶的文化、背景與能力的溝通技能，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 聆聽和提問技能 2. 口語和非口語溝通技能 3. 協商技能 <p>二、讀寫技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 研究、分析和理解產品和設備資訊 2. 準備報告 3. 記錄結果

	<p>三、計算技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 計算固定和變動成本 2. 計算團隊和個別員工的業績目標 3. 判定和監督庫存量需求 4. 解讀和維護數據 <p>四、保存相關紀錄的技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 產品供應商 2. 庫存 <p>五、使用美容業的商業和行銷軟體做為規劃和評估的工具的科技運用技能</p> <p>六、應變規劃技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 服務臨時客戶 2. 評估矯正措施的成效並應用在未來的服務規劃 <p>七、處理尚未解決的療程和服務相關的客訴的問題解決技能</p> <p>八、規劃和組織技能：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訓練員工： <ol style="list-style-type: none"> (1) 讓員工提昇現有的療程和服務能力 (2) 讓員工協助介紹新設備、產品和服務 2. 保存紀錄 3. 規劃資源來排調員工的療程服務預約 <p>九、使用美容美髮業的商業軟體做為研究、規劃和評估的工具的科技運用技能</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. 維持、監督及評估服務和銷售的提供 2. 說明療程服務和銷售計畫與目標，以及提供對績效和成果的回饋給團隊與個別員工 3. 積極地執行策略以改善服務和銷售的提供與成果 4. 定期並準確地保存紀錄，和解讀服務和銷售提供的數據 5. 根據工作場域政策來協商和安排現有專業和零售商品的供應 6. 使用系統來： <ol style="list-style-type: none"> (1) 維持、監督及評估庫存供應 (2) 監督及安排員工訓練與發展 <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，可能包括客戶中斷打擾或是工作場域中可能發生的其它相關活動 2. 多名有各種美容或美髮服務需求的客戶 3. 專業和零售產品與供應商的資訊 4. 適當的文書和網路資源 5. 美容業的電子預約、銷售點和客戶紀錄系統 6. 相關的工作場域文件，包括： <ol style="list-style-type: none"> (1) 獎勵 (2) 衛生法規 (3) 職業安全衛生相關規定 (4) 訓練協議 (5) 工作場域政策和程序 <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美容業環境下執行各種工作任務，在足夠時間內展示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. 展示服務和銷售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. 與特定服務和銷售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】資源分配可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 員工 ● 庫存種類和數量 ● 工作站 ● 設備 ● 技術 ● 財務資源 <p>【註 2】客戶年齡人口統計可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 18-25 歲 ● 25-35 歲

- 35-45 歲

- 45 歲以上

【註 3】每小時費用必須包括：

- 變動費用

- 固定成本

- 營業時數

【註 4】座位或療程區時間和利潤目標必須包括：

- 在服務環境中，客戶每小時佔用一個座位或個別療程區的平均時間
- 座位和個別療程區足以支付每小時費用及達到合理利潤的平均所需時間

【註 5】業績目標可能衡量：

- 每日

- 每週

- 每月

- 根據個別的美容美髮店政策

【註 6】回饋可能包括：

- 口頭回饋

- 書面回饋

- 團隊營業額圖表

- 存取網路上營業額統計

【註 7】療程和服務相關的客訴可能包括：

- 對服務結果不滿意

- 不良的療程結果

- 對產品過敏

- 毀損客戶服裝

- 對等待和/或服務時間不滿意

- 對零售產品不滿意

- 費用相關的抱怨

- 對服務人員的療程技能不滿意

- 對服務人員的態度不滿意

【註 8】業績可能包括：

- 療程服務

- 零售產品銷售

【註 9】安全可能包括：

- 操作人員的安全
- 客戶的安全
- 環境安全作業流程

【註 10】工作場域導師或主管可能包括：

- 團隊中更資深的成員
- 團隊或美容美髮經理
- 美容美髮業主/經理

【註 11】完整準確的紀錄可能包括：

- 電子紀錄
- 紙本紀錄