

職能單元代碼	PIC3R2122
職能單元名稱	進行銷售點設備處理程序
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、操作銷售點設備</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據<u>商店的政策和程序</u>^{【註 1】}，開啟和關閉銷售點設備 2. 根據商店程序，結算銷售點設備金額並交接 3. 根據店內的安全程序處理現金 4. 根據商店政策，保持銷售點的零錢供應 5. 根據商店政策，保持銷售點設備的可用度 6. 根據商店政策，記錄錯誤交易 7. 維持適當的摘要、優惠券和<u>銷售點文件</u>^{【註 2】} 8. 當銷售點設備操作發生錯誤時，應告知<u>客戶</u>^{【註 3】} <p>二、確保交易的準確性</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 進行<u>數值計算</u>^{【註 4】}，以確保定價和收款的正確 2. 從各種來源收集數字資訊，並在使用或不使用計算機的情況下正確計算 <p>三、執行<u>銷售點交易</u>^{【註 5】}</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據商店政策，完成銷售點交易 2. 確定有關現金和非現金交易的應用程序 3. 識別和應用商店交易和退貨程序 4. 有效地搬動貨物，並注意易碎品和小心包裝 5. 將訊息輸入<u>銷售點設備</u>^{【註 6】} 6. 口頭告知客戶收到的價格或全部金額 7. 正確的標價變動 <p>四、完成銷售</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 完成客戶訂單、發票和收據，並處理會員卡交易 2. 根據設定的時間表，確認和排定客戶交貨的要求 3. 根據商店政策處理銷售交易，避免不當的延遲流程 4. 根據店面政策和程序，確認交易完成並感謝客戶 <p>五、包裝商品</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 維持和要求充足的<u>包裝和包裝材料</u>【註 7】 2. 選擇合適的包裝或包裝材料 3. 必要時，整齊、有效地包裝商品 4. 安全地包裝物品，以避免在運輸過程中損壞，必要時附上標籤 5. 如果需要，可將貨物分揀出去，以用於包裹取件或其他<u>交貨方式</u>【註 8】
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none"> 一、現金和非現金處理程序，包括：平衡銷售點的設備結帳；計算非現金文件；更改需求或標價資料；清點結果及金額交接；計數現金；現金流量的維護；打開和關閉銷售點終端；記錄收入；現金和非現金交易的安全性 二、銷售點設備的功能和程序，包括：計算機；電子秤；數字顯示板；寄存器 三、商品處理技術，包括包裝和包裝技術 四、商店提供的一系列服務 五、相關法律和法規要求，包括：業界實務守則；職業安全衛生；消費者保護法；掃描機 六、商店政策和程序有關：分配的義務和責任；檢查袋子；客戶服務；交流與回報；搬運、包裝和包裝的貨物或商品；銷售點交易 七、庫存情況 八、計算機的關鍵功能
職能內涵 (S=skills 技能)	<ol style="list-style-type: none"> 一、溝通和人際交往技能：了解和確認客戶的問題；告知客戶延誤；積極傾聽；通過明確和直接的溝通，提供充足的包裝材料或包裝袋；分享資訊；陳述價格或收到的現金總額；使用和解讀非語言交流；使用適合文化差異的語言和概念 二、自我管理技能：處理不同類型的交易；遵循設定的程序和程序 三、讀寫和計算技能：記錄銷售和傳送資訊；具象變化；承擔工作職能，包括加法，除法，乘法，百分比和減法
評量設計參考	<ol style="list-style-type: none"> 一、評量證據

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 根據製造商的說明和商店政策和程序，使用銷售點設備 2. 應用商店政策和程序，處理銷售點的現金交易 3. 正確解釋，計算並記錄數字資訊 4. 根據商店政策和程序，準確處理的銷售交易資訊 5. 依商店的政策和程序，處理貨物的搬運、包裝和包裹 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 真實或模擬的零售環境工作 2. 有關文件，如：存貨、庫存和價格清單；金融交易單；分期付款、信用付款和產品退貨單；商店政策和程序手冊 3. 各種銷售點設備 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 觀察在工作中的表現 2. 角色扮演 3. 客戶的回饋意見 4. 回答有關具體的技能和知識的問題 5. 檢視業績證明和第三方工作職場表現的報告
說明與補充事項	<p>【註1】 商店政策和程序：如現金處理；金融交易；搬運存貨技術；使用銷售據點設備；銷售交易；安全性等。</p> <p>【註2】 銷售點文件：如信用卡單；存貨單；留言板；訂單表格；產品退貨單；宣傳材料等。</p> <p>【註3】 客戶：如一般或特殊要求的客戶；內部和外部聯繫人；新的或重複的聯繫人；來自各種社會、文化和種族背景的人士；身體和精神能力各異的人等。</p> <p>【註4】 數值計算：如加減；現金數額和計算的變化；折扣金額計算；數量的估計；測量；乘除；百分比等。</p> <p>【註5】 銷售點交易：如支票；信用卡和商店卡；EFTPOS；交流；禮券；分期付款；退佣；智慧卡；旅行支票等。</p> <p>【註6】 銷售點設備：如現金箱；收銀機；EFTPOS 終端；電子秤；數字顯示板；掃描儀；安全標籤等。</p>

	<p>【註7】 包裝及包裝材料：如膠帶；袋；箱；泡沫包裝；禮品包裝；紙；絲帶；繩等。</p> <p>【註8】 交貨方式：如信差；國內或國際交付；貨運；包裹取件；郵寄或快遞郵寄等。</p>
--	---