

職能單元代碼	ETE5R0883v2
職能單元名稱	訓練銷售團隊成員
領域類別	教育與訓練 / 教學
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、輔導銷售團隊成員【註1】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>輔導銷售團隊成員在領域中的所需特定性格。</li> <li>輔導銷售團隊成員發展有效的時間管理及商業拜訪程序。</li> <li>確保所有銷售成員可以確認及評估其領域的主要競爭對手。</li> <li>確保所有銷售團隊成員能和經銷商確認及溝通在訂貨及出貨過程【註2】中可能對銷售及服務的影響。</li> <li>確保所有銷售團隊成員能應用職業安全衛生的執行及程序。</li> </ol> <p>二、提升銷售團隊產品銷售及定位技巧</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>輔導團隊成員的銷售及服務技巧【註3】。</li> <li>輔導團隊成員的銷售策略及銷售技巧。</li> <li>確保團隊成員提升銷售及服務績效。</li> <li>確保銷售團隊成員執行有效的銷售及服務最大化策略【註4】。</li> <li>根據銷售團隊成員的銷售歷史資料及預測，建立資訊網絡用以強化分析與評估。</li> </ol> <p>三、執行銷售團隊協調訓練活動</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>確認訓練教材【註5】及模組【註6】以確保與公司服務及銷售需求【註7】相關。</li> <li>檢查訓練內容及授課方法，以確保與職能需求相關。</li> <li>進行訓練評估以提升績效。</li> <li>透過訓練彌補工作職能缺口【註8】。</li> <li>為銷售團隊成員確認在應付特定職涯及發展需求上所需的職能。</li> </ol> <p>四、檢視團隊和個人訓練活動標準</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>為個人及團隊提供消除特定績效落差的學習機會。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 確保工作銷售和服務的訓練活動在符合<u>公司政策及程序</u>【註 9】下被執行。</li> <li>3. 檢視有效的訓練計畫及活動。</li> </ol>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、組織商業政策及程序</li> <li>二、商業採購和服務</li> <li>三、銷售及服務相關知識</li> <li>四、<u>指導學習相關知識</u>【註 10】</li> <li>五、訓練課程規劃相關知識</li> <li>六、職業安全衛生相關規範</li> </ol>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、訓練課程規劃能力</li> <li>二、教材教案撰寫能力</li> <li>三、領導能力</li> <li>四、溝通協調能力</li> <li>五、銷售團隊指導及輔導能力</li> <li>六、績效評估能力</li> </ol>
評量設計參考	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能完成輔導銷售團隊成員，促進銷售團隊產品銷售技巧，並執行銷售團隊協調訓練，檢視團隊和個人訓練活動標準。</li> <li>2. 能具備訓練銷售團隊成員相關的知識與能力。</li> <li>3. 能遵循公平交易、商標、職業安全衛生與個資等相關法規。</li> </ol> </li> <li>二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 準備銷售工作場域環境與資源。</li> <li>2. 政策及程序手冊、產業規範相關先備文件。</li> <li>3. 銷售和服務紀錄相關作業表單。</li> <li>4. 於符合工作實務、安全要求和環境限制下進行評量。</li> </ol> </li> <li>三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 書面評量受評者對本單元職能內涵之了解。</li> <li>2. 評量者提供模擬情境，由受評者以口頭簡報個案情境分析。</li> <li>3. 設計狀況題庫，評估受評者之問題處理能力，並觀</li> </ol> </li> </ol>

	<p>察角色扮演中的表現。</p> <p>4. 直接詢問並搭配檢視受評者的工作證據及受評者的第三方（如主管、同事）在職工作表現報告。</p>
說明與補充事項	<p>【註1】 銷售團隊代表：如全職、兼職、非正式及合約人員、具有多元文化背景、不同的語言程度及文字能力的人員等。</p> <p>【註2】 出貨過程：如品質、數量、涵蓋或內容、時間表、成本等相關問題。</p> <p>【註3】 銷售和服務的技巧：如獲得客戶、成交、應用銷售技巧(包含折扣、折價、搭售和差件)、協商技巧、透過電話、熱忱的建立、確保支付、與不同客戶往來等。</p> <p>【註4】 銷售及服務最大化策略：如銷售技巧、領域管理、關係建立、作品知識、管理程序及需求、時間管理、談判技巧等。</p> <p>【註5】 訓練教材：如訓練套組支援教料、工作手冊、工作坊指導、可讀的背景教材及文件、講義、產業及企業職能標準、支援政策和規範等。</p> <p>【註6】 訓練模組：包括產業訓練套組、企業訓練套組、國際和當地的課程、企業為基礎的課程、國際標準、國際課程等。</p> <p>【註7】 公司服務和銷售需求：如市場佔有、當地企業的定位、價格、品質、銷售額、作品採購或服務的呈現、留住客戶、人口統計變項的轉換等。</p> <p>【註8】 工作職能缺口：如產業或企業職能標準、授權的需求、工作描述、與客戶團隊的討論、成員的觀察、企業稽核的技能、標準的營運程序、市場的需求分析報告等。</p> <p>【註9】 公司政策和程序：如銷售及服務傳遞、和客戶的互動、績效評估、員工關係、員工發展等。</p> <p>【註10】 指導學習相關知識：如給予回饋、輔導、評估和績效分析、團隊及個人課程、相關需求分析的技巧及工具、傳遞學習及訓練的能力及知識、成人學習</p>

	所需知識應用和訓練傳送的準則等。
--	------------------

更新紀錄
2022 年修訂職能內容。