

職能單元代碼	AVA3R2677v2
職能單元名稱	銷售花藝產品
領域類別	藝文與影音傳播 / 視覺藝術
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、辨識顧客需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨識顧客的特有需求和喜好，包括文化上的需求和期望。 2. 辨識顧客的要求是否有任何違反<u>道德、法律或保密承諾</u>【註1】之處。 3. 與顧客建立融洽關係以促進善意和信任。 <p>二、提出產品建議以滿足顧客需求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用產品知識修改<u>產品選項</u>【註2】，以滿足<u>顧客的特定需求</u>【註3】。 2. 依據組織目前促銷的重心，提出產品和服務選項的建議。 3. 找出競爭對手產品系列的資訊，並用來與自家產品做比較。 4. 建議額外的產品和選項以強化顧客的需求並擴大銷售的獲利率。 5. 獲取額外的資訊以滿足顧客的特定需求。 <p>三、提供產品資訊和意見</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 適時提供現行和精確的產品資訊與意見。 2. 若無法供應期望的產品，則建議替代的產品與服務。 3. 即時以清楚的格式和風格呈現所有選項。 4. 告知銷售、產品協調和配送等費用，並確保顧客了解。 5. 提供適當範圍與深度的資訊，以滿足顧客需求。 <p>四、銷售產品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清楚說明及宣傳產品的特色和優點。 2. 提供額外資訊以處理顧客疑問。 3. 選用技巧並在適當時機使用，以便完成交易。 4. 發現機會並立刻行動，以強化服務品質。 <p>五、追蹤後續的銷售機會</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與顧客進行後續追蹤聯絡。 2. 依據組織內程序提供必要的售後服務。

工作產出	無
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業安全衛生與消費者保護相關法規</p> <p>二、花藝設計實務與原則</p> <p>三、行銷學概論</p> <p>四、客戶關係經營理論</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、銷售花藝產品的行銷能力</p> <p>三、客戶關係經營與管理能力</p>
評量設計參考	<p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 能與顧客溝通並正確詮釋顧客的產品需求。 2. 能應用銷售技巧以回應各種不同的顧客狀況。 3. 能強化產品知識。 4. 能具備消費者保護法的知識。 5. 能在多個場合中銷售花藝產品與服務並回應顧客的多項要求。 6. 能在時程限制內完成銷售活動。 <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通用領域及特定專業資料等相關文件。 2. 相關軟硬體設備。 3. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。 4. 視需要提供適當的學習和評量協助。 5. 符合職業安全衛生相關法規及作業程序。 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 直接觀察受評者使用各種銷售技巧銷售產品或服務。 2. 專案或工作活動，能展現受評者在產業不同情境下的花藝產品與服務銷售能力。 3. 書面及口頭提問以評量所需知識。 4. 檢視受評者證據歷程檔案。
說明與補充事項	<p>【註1】道德、法律或保密承諾：如銷售進口植物或使用稀有、瀕臨絕種、受保護或接受檢疫隔離的植物、銷售違反環境法令的產品、不向收受人透露匿名贈禮者的身分等。</p> <p>【註2】產品選項：如花卉、植物材料、園藝產品、擺設資料、設計諮詢、活動風格設計、中繼組織、運輸和配送、活動或特殊場合的現場人力管理、花藝展示的現場安裝和丟棄、整個活動或特殊場合期間所有花藝展示的現場維</p>

	<p>護等。</p> <p>【註3】顧客的特定需求：如協助擬出賀卡或留言的用詞、協助翻譯賀卡或留言的用詞、顧客對花卉和植物材料的偏好、活動或特殊場合的主題與目的、活動或特殊場合所需的各種花藝配件數量與尺寸、顧客的預算或價格上限、配送要求或特殊指示等。</p>
--	---

更新紀錄

2023 年修訂職能內容。