

職能單元代碼	KPS3R0863v2
職能單元名稱	優化客戶和銷售區涵蓋面
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、規劃區域性的覆蓋計劃</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確保覆蓋計劃滿足業務績效目標和服務標準 2. 設定區域覆蓋計劃，以確保及時、有效地涵蓋客戶群 <p>二、提交商務訪查報告</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據覆蓋計劃完成商務訪查 2. 建立現場團隊收集和報告客戶資訊和回饋的程序 3. 針對區域客戶的回饋進行分析及回應，或發送到相關領域或管理人員採取行動 4. 在每次商務訪查後，立即準備所需的文件 5. 整理來自商務訪查的文件，並保存在安全的地方 6. 根據議定的時間、格式和深度，準備文件並提交 <p>三、改善客戶或區域覆蓋率</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定客戶的需求和期望 2. 確定當前客戶對服務和產品滿意度 3. 採取行動以提高客戶滿意度 4. 抓住機會，以優化客戶的區域覆蓋範圍 5. 確認銷售改善或與客戶聯合促銷活動的機會，並向相關主管報告
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、收集，分析和組織技能</p> <p>二、溝通和人際互動的技能</p> <p>三、讀寫和計算能力</p> <p>四、計劃和組織能力，以規劃個人任務和優先事項</p> <p>五、解決問題的技能，以確定需求和優化覆蓋面</p> <p>六、時間管理技能，以及時準備和整理商務訪查文檔</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、客戶服務的相關業務政策和程序</p> <p>二、競爭對手活動</p> <p>三、客戶需求</p> <p>四、客戶滿意度</p> <p>五、區域內的商品和銷售策略</p>

	<p>六、與零售業相關的相關立法和法律要求</p> <p>七、區域內每位客戶的產品和服務範圍</p> <p>八、企業相關聯繫窗口</p> <p>九、區域特徵和特色</p> <p>十、商業客戶類型</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/職能證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 識別和描述業務績效目標和服務標準 2. 訪問並與客戶進行有效溝通，以根據需要取得區域準確的相關回饋 3. 在議定的時間、格式和深度內，依據客戶的回饋和商務訪查的結果，準備正確及富洞察力的報告 4. 安排聯合宣傳活動，以提高客戶和消費者的滿意度，實現銷售目標 5. 識別和抓住機會，以提高區域覆蓋或服務效率 6. 以令人滿意和及時的方式完成任務，並兼顧銷售和服務的標準和目標 <p>二、評量之情境與評量所需之特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一個真實或模擬的銷售工作環境 2. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 企業政策和程序 (2) 業務計劃和目標 (3) 職業健康與安全法規和實務守則 (4) 庫存控制系統 3. 具有不同要求的各類客戶 4. 適當的業務技術 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在工作場所中的表現觀察 2. 客戶的回饋意見 3. 檢閱工作績效證明和第三方報告 4. 書面或口頭詢問，以評估其認識和了解
說明與補充事項	<p>【註1】績效目標可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 客戶保持率 2. 市場佔有率

	<ol style="list-style-type: none">3. 企業的定位4. 產品或服務的展示或銷售5. 價錢6. 品質7. 銷售量 <p>【註2】 區域覆蓋計劃可能會考慮：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 業務範圍2. 特定產品或服務的特點3. 客戶的信任和期望4. 客戶統計5. 相關業務政策和程序6. 相關法律和法定要求7. 業務的規模，類型和地點8. 提供的產品和服務類型 <p>【註3】 客戶可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 有一般或特別需求的人2. 內部和外部客戶3. 新客戶或老客戶4. 來自不同社會，文化和種族背景的人5. 具不同的生理和心理能力的人 <p>【註4】 區域可依下列定義：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 顧客數2. 人口統計參數3. 商店的規模、類型和位置4. 區域大小、地理位置和地理分佈 <p>【註5】 客戶資訊可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 購買或退回的商品的詳細資訊2. 姓名和聯繫方式3. 需求和喜好4. 交易記錄 <p>【註6】 回饋的方式可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 在團體中2. 個別
--	--

	<ul style="list-style-type: none">3. 書面4. 口頭 <p>【註7】 客戶的回饋可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">1. 競爭對手活動2. 商品陳列爭議3. 消費者投訴4. 需求、喜好和要求5. 定價6. 產品問題7. 產品周轉率8. 召回9. 滿意度 <p>【註8】 文件內容可能涉及：</p> <ul style="list-style-type: none">1. 缺少的產品線2. 遺失的票券3. 貨架管理 <p>【註9】 促銷活動可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">1. 廣告2. 事件3. 禮品4. 忠誠度計劃5. 原廠產品或服務活動6. 銷售折扣7. 季節性活動8. 主題展示9. 員工制服，徽章和帽子
--	--