

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"> <li>1. 確保覆蓋計劃滿足業務績效目標和服務標準</li> <li>2. 設定區域覆蓋計劃，以確保及時、有效地涵蓋客戶群</li> </ol> <p>二、提交商務訪查報告</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據覆蓋計劃完成商務訪查</li> <li>2. 建立現場團隊收集和報告客戶資訊和回饋的程序</li> <li>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</li> <li>4. 在每次商務訪查後，立即準備所需的文件</li> <li>5. 整理來自商務訪查的文件，並保存在安全的地方</li> <li>6. 根據議定的時間、格式和深度，準備文件並提交</li> </ol> <p>三、改善客戶或區域覆蓋率</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確定客戶的需求和期望</li> <li>2. 確定當前客戶對服務和產品滿意度</li> <li>3. 採取行動以提高客戶滿意度</li> <li>4. 抓住機會，以優化客戶的區域覆蓋範圍</li> <li>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</li> </ol>
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"> <li>1. 識別和描述業務績效目標和服務標準</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>5. 識別和抓住機會，以提高區域覆蓋或服務效率</li> <li>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</li> </ol> <p>二、評量之情境與評量所需之特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一個真實或模擬的銷售工作環境</li> <li>2. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 企業政策和程序</li> <li>(2) 業務計劃和目標</li> <li>(3) 職業健康與安全法規和實務守則</li> <li>(4) 庫存控制系統</li> </ol> </li> <li>3. 具有不同要求的各類客戶</li> <li>4. 適當的業務技術</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在工作場所中的表現觀察</li> <li>2. 客戶的回饋意見</li> <li>3. 檢閱工作績效證明和第三方報告</li> <li>4. 書面或口頭詢問，以評估其認識和了解</li> </ol>
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"> <li>1. 客戶保持率</li> <li>2. 市場佔有率</li> </ol>

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

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