

職能單元代碼	KPS4R0847v3
職能單元名稱	分析並達成銷售目標
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、分析銷售目標</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據組織業務政策和程序，確認團隊銷售目標。 2. 根據商定的參數，分析個人銷售目標。 3. 定期監測銷售目標的進展情況。 4. 分析不同客戶和地區的業績，以確定支持或阻止銷售的共同因素。 5. 觀察不同客戶表現，以分析支持或不利銷售的常見因素。 <p>二、確定影響達成銷售目標</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據議定的銷售目標，評估影響銷售業績的因素。 2. 預測和解決可能影響銷售目標實現的因素。 3. 根據組織業務政策和程序，核定銷售目標修訂或新增。 <p>三、達到銷售目標</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 對於銷售目標不佳的客戶採取措施，並根據組織業務政策和程序，向管理高層報告進度。 2. 找出潛在的優質客戶，並採取行動擴大銷售機會並維持客戶忠誠度。 3. 找出可能影響銷售目標的因素，並發展應對措施。 4. 使用符合，組織政策和程序的標準向管理高層進行銷售進度的報告。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 銷售目標分析報告 • 銷售進度報告
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 組織政策和作業程序 • 工作角色和職責 • 職業安全衛生相關規範和實務守則 • 銷售概念 • 業務計畫和目標影響個人銷售目標 • 商業政策及程序 • 確定個人銷售目標成功達成要素 • 產品和服務範圍認知

	<ul style="list-style-type: none"> • 零售業相關規範 • 銷售區域的特點和功能知識 • 企業顧客類型判別與需求知識 • 影響銷售因素 • 顧客關係管理 (CRM) • 顧客滿意度調查理論
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 時間管理能力 • 撰寫報告能力 • 資訊科技應用能力 • 分析判斷能力 • 顧客關係管理系統 (CRM) 應用能力 • 顧客導向 • 改善銷售憑證作業技巧 • 計劃和組織能力 • 資料收集分析能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 團隊：包括銷售部門、全職人員、兼職人員、臨時人員或承包商、來自不同社會，文化和種族背景的人、不同職責和職務的人、不同語言和閱讀水準的人、新進或現有人員、讀寫和計算能力各不相同、銷售小組。 • 銷售目標可能會根據以下因素變化：商品銷售策略、產品或服務、促銷策略及其持續時間，週期，領域覆蓋和產品或服務重點、銷售策略。 • 業務政策和程序：包括核准流程、與同事的互動、與客戶的互動、銷售產品和服務、銷售計畫和評估。 • 商定的參數：可包括客戶數、客戶滿意度、市場占有率、價格、銷售區域、貿易條件、交易量。 • 影響銷售業績的因素：包括搭配促銷、關聯銷售、競爭者活動、用戶要求、物流、市場占有率、商品可用性、產品的贈送或者推銷、推廣或聯合行銷、產品或者服務的品質。 • 對於銷售目標不佳的客戶採取措施：包括評估競爭對手的產品的影響，和提供更好解決方案、離開不可靠的客戶、確定可能限制銷售的原因 (如產品適用性、客戶服務品質、產品線對客戶業務的可行性、提供替代產品等)。