

職能單元代碼	KPS2R0835v2
職能單元名稱	合法提供酒類商品服務
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、合法出售或提供酒精飲料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據有關酒類立法，許可要求及相關條款出售或提供酒精飲料 2. 根據相關政策和政府立法，包括類型，強度標準飲品和各類頻繁出售酒精飲料的酒精百分比的酒精飲料，提供準確的資訊傳遞給客戶 3. 提供客戶對可購買非酒精飲料的範圍資訊 4. 確定與酒精銷售和服務於不同類型的客戶，尤其是那些處於危險之中的問題，並將其納入銷售或服務 <p>二、協助客戶在恰當限度內飲用酒精飲料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據行業要求準備並服務標準的飲料或樣品 2. 鼓勵顧客禮貌和婉轉地適當限制飲酒 3. 認出飄忽不定的飲酒模式可能中毒的早期跡象，並採取適當的行動 4. 監控老顧客的情緒和身體狀態有無中毒的跡象，非法或其他藥物使用的不良影響 5. 在適當情況下，提供食品和非酒精飲料 6. 對於客戶不負責任的請求酒精飲料，或鼓勵迅速或過度消耗的方式，要禮貌地拒絕並告知客戶拒絕的理由 <p>三、評估受酒精影響客戶，並確定有哪些客戶必須拒絕銷售或服務</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估客戶中毒的程度使用許多方法，其中包括在行為改變的觀察，觀察客戶情緒和身體狀態，監測大聲說話的程度和飲料購買 2. 考慮到酒精對客戶個人反應的可能影響因素 3. 按國家和地區的立法，確定哪些銷售或服務的客戶必須予以拒絕，包括未成年人，代未成年人購買的人，醉酒者和受非法和其他毒品消費的人 4. 在適當的地方，在銷售和服務前，請求和獲得可接受的

	<p>年齡證明</p> <p>四、拒絕提供酒精飲料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 以禮貌方式和拒絕的理由的狀態，拒絕提供服務 2. 以穩定和一致方式對喝醉客戶講話，使衝突和爭論降到最小，並指出標牌的相關指令 3. 拒絕服務時，要向客戶提供適當協助 4. 在適當情況下，給顧客一個口頭警告，根據相關要求，具體情況和國家法律和法規規定，要求他們離開現場 5. 使用適當的溝通和解決衝突的技巧來處理困難的情況 6. 給適當的人員參考超越個人責任範圍的困難情況 7. 根據企業的政策，及時發現那些對同事，客戶或財產的安全或安全構成威脅的情況，並尋求適當的同事的協助
<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、處理顧客酒醉適當的溝通和解決衝突的技巧</p> <p>二、有閱讀和理解文件的識字能力，如身份證，年齡證明，駕駛執照，法定的標牌證明，警告標誌和廣告或促銷物品中的措辭，內部的政策和程序，以及任何一般由地方當局發行法規和勸告資訊</p> <p>三、衡量和計算標準的飲料或樣品的算術技能，當涉及飲酒時並計算血液中的酒精含量</p>
<p>職能內涵 (K=knowledge 知識)</p>	<p>一、公眾利益為理由實施酒精的做法</p> <p>二、過量飲酒的影響</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <p>三、影響個體酒精反應因素</p> <p>四、深度了解相關工作職責範圍，法規和資訊必須自行定義一般性聲明</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量之關鍵面向/職能證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 有關對法規和行業規範的工作知識和了解 2. 違規為企業和個別工作人員的後果 3. 酒精和危害最小化的服務負責原則的知識 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 讓應徵者展示酒精相關知識語具體負責的服務，其中可能包括與他人的互動展示適當的溝通技巧應用 2. 由主要的政府機構和行業機構，使用相關的和目前的出

	<p>版物，指示牌，資訊和表</p> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 書面和口頭詢問或面試，測試法規知識和此能力的所有其他知識 2. 通過角色扮演來證明對付醉酒者或拒絕銷售或服務能力 3. 案例分析和解決問題能力 4. 審查第三方工作報告
說明與補充事項	<p>【註1】 準確資訊可以被提供給客戶：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 口頭 2. 通過使用強制標示 3. 通過使用事實表和廣告材料與立法要求 <p>【註2】 與酒精的銷售和售後服務的問題可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 熟悉特定客戶 2. 體格 3. 言行舉止和心情 4. 社會環境 5. 察覺的健康狀況 6. 非法和其他藥物的使用察覺的影響 <p>【註3】 不同類型的客戶，尤其是那些處於風險可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 年輕顧客 2. 女人 3. 未成年人 4. 原住民 5. 受非法和其他毒品消費的人 <p>【註4】 標準飲料或樣品應使用來衡量：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 適當措施 2. 電子配送和測量設備 3. 適當大小樣品 <p>【註5】 樣本可包括在出售任何項目品酒會：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 零售酒類出口 2. 酒廠 3. 釀酒廠 4. 酒廠

	<p>5. 招待場所</p> <p>【註6】飲酒模式可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 混合多種飲料類型2. 喝迅速，要求更直接3. 訂購超過一杯用於自己消費4. 混合飲酒與處方或非法藥物消費5. 始終返回品嚐現場要求更多的樣本6. 訂購多個樣品7. 訂購大樣本 <p>【註7】行為上變化可能涉及客戶成為：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 爭吵2. 沒有秩序3. 侵略性4. 猛烈 <p>【註8】可能會影響到酒個體反應因素包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 性別2. 重量3. 總體健康4. 消耗率5. 食物攝入量6. 採取其他物質，尤其是非法和其他藥物 <p>【註9】根據國家酒類立法包括年齡證明：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 目前駕駛證2. 年齡卡證明3. 護照 <p>【註10】標牌可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 由相關發照機關出具標準宣傳標誌2. 內部生產的標誌，需要符合立法措辭3. 任何形式的廣告中警告通知 <p>【註11】為客戶提供適當的援助，拒絕出售時或服務可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 計程車搭乘資訊2. 協助客戶向他們指定的車輛3. 提供銷售或服務的非酒精飲料
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>4. 提供替代酒精，包括食品</p> <p>【註12】適當溝通和解決衝突技巧包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 採用開放式和非侵略性肢體語言2. 監控其他客戶反應3. 酒醉之前，採取預警和干預4. 不使用身體接觸或肢體語言5. 保持冷靜並用委婉語言
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------