

職能單元代碼	KPS3R0843v2
職能單元名稱	推薦商務及休閒商品及服務
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、研究店內商務或休閒商品範圍</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 從相關資訊來源取得商品知識</li> <li>2. 根據相關商品資訊，確認商品範圍</li> <li>3. 發展對製造商技術資訊的認識和應用</li> <li>4. 根據店內政策，向客戶展示和操作商店產品</li> </ol> <p>二、推薦商務和休閒商品</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過積極傾聽和詢問來識別客戶的需求</li> <li>2. 識別和評估與客戶要求相關的商店商品</li> <li>3. 從製造商規格中傳達技術特點和好處，以幫助客戶做出購買決策</li> <li>4. 根據需要，以系統化的方式向客戶展示或解釋產品應用，以創建購買環境</li> <li>5. 在店內產品範圍內，使用正確的測量、裝配和尺寸調整程序</li> </ol> <p>三、商品保證諮詢</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 清楚地為客戶解釋商品和原廠保修條款之間的比較</li> <li>2. 取得相關資訊來源，並向客戶解釋個別產品保修條款和條件</li> <li>3. 根據店內政策和程序，提供客戶有關個別商品保證條款和條件(特別是延長或促銷保固)的書面資訊</li> </ol> <p>四、協商價格和付款方式</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據法律要求，準確地傳達給客戶店內各種品牌的建議零售價</li> <li>2. 根據店內政策，在促成銷售所需的情況下，洽談個別商品價格</li> <li>3. 遵從店內程序，告知客戶付款方式，並洽談首選方案</li> </ol> <p>五、提出建議，並安排商品保修，服務及維修</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依店內政策，確認並對客戶正確說明保修，服務和修理過程</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 透過詢問和產品觀察，確定客戶產品保修索賠和服務或修理請求性質</li> <li>3. 確定保修和基本服務及維修的價格和時間表，並在適當情況下向客戶報價</li> <li>4. 根據店內程序和法規要求，識別並準確地將客戶詳情轉錄至保修和維修表單</li> <li>5. 根據店內程序，標記並安全存放待修項目</li> <li>6. 完成服務和維修後，不得無故拖延通知客戶</li> </ol>
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、人際溝通技能：</li> <li>二、操作相關設備的技術技能</li> <li>三、解讀產品規格的讀寫能力</li> <li>四、計算能力</li> </ul>
<b>職能內涵 (K=knowledge 知識)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、店內政策和程序</li> <li>二、店內服務和維修設施</li> <li>三、定價，包括消費稅要求</li> <li>四、關於商店產品系列的原廠技術訊息</li> <li>五、與零售業相關的立法和法定要求</li> <li>六、相關行業行為準則</li> <li>七、職業安全衛生法</li> </ul>
<b>評量設計參考</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據 <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 持續更新和應用產品知識，為客戶和員工提供全面的建議，包括技術資訊</li> <li>2. 在銷售和客戶服務程序方面，一貫採用商店政策，程序和行業行為守則</li> <li>3. 建議客戶並告知其他銷售團隊成員，有關商品品質，設計特點，優點和操作和性能特性</li> <li>4. 就庫存可用性和保修、價格和付款選擇，提供建議</li> <li>5. 應用問題解決策略，來幫助客戶解決產品和設備故障</li> <li>6. 根據店內政策和程序，提供諮詢、協商和安排設備服務和維修</li> </ul> </li> <li>二、評量所需情境與特定資源 <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 零售工作環境</li> <li>2. 商品資訊的相關來源</li> </ul> </li> </ul>

	<ol style="list-style-type: none"><li>3. 有關文件，如：<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 店內政策和程序手冊</li><li>(2) 行業慣例和相關法律規範</li><li>(3) 職業衛生安全的法律和實務守則</li></ol></li><li>4. 適當的商務或休閒商品的商品範圍</li><li>5. 各種有不同要求的客戶</li></ol> <p><b>三、評量方法</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 在工作場域的表現觀察</li><li>2. 從主管的第三方報告</li><li>3. 客戶的回饋意見</li><li>4. 回答有關具體的技能和知識的問題</li><li>5. 檢閱工作績效證明和第三方報告</li></ol>
說明與補充事項	<p><b>【註1】</b>商品知識可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 操作和使用</li><li>2. 品質</li><li>3. 品牌的選擇</li><li>4. 商品和設計特點</li><li>5. 製造過程</li><li>6. 製造國家</li><li>7. 價錢</li><li>8. 技術資訊</li></ol> <p><b>【註2】</b>相關資訊來源可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 供應商的商品宣傳單</li><li>2. 存儲商品手冊</li><li>3. 銷售代表</li><li>4. 網際網路</li><li>5. 保固資訊</li><li>6. 客戶的回饋意見</li><li>7. 工作人員</li><li>8. 直接聯繫供應商</li></ol> <p><b>【註3】</b>相關商品資訊可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 操作和使用</li><li>2. 品質</li></ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>3. 品牌的選擇</li><li>4. 商品和設計特點</li><li>5. 製造工藝</li><li>6. 製造國家</li><li>7. 價錢</li><li>8. 技術資訊</li></ol> <p><b>【註4】</b>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. 來自不同社會，文化和種族背景，並具不同的生理和心理能力的人</li></ol> <p><b>【註5】</b>店內商品範圍可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 相機或照相器材，其中包括：<ul style="list-style-type: none"><li>● 簡易相機，變焦相機，自動對焦相機，雙鏡頭相機數碼相機</li><li>● 鏡頭系統，包括單鏡頭反光 (SLR)，可更換鏡頭，支持自動和手動對焦</li><li>● 電子閃光</li><li>● 先進照相系統</li><li>● 攝影機</li><li>● 攝影器材配件</li><li>● 書籍，手冊，相冊，相框，照片處理用品，雙筒望遠鏡和望遠鏡</li></ul></li><li>2. 電腦商品：<ul style="list-style-type: none"><li>● 文字處理，試算表，遊戲，圖形，資料庫</li><li>● 公司，企業，娛樂或教育應用</li><li>● 電腦</li><li>● 不同大小，分辨率（數字和模擬，LCD 和 CRT）顯示器</li><li>● 印表機</li><li>● 掃描儀</li><li>● 滑鼠類型</li><li>● 數據機</li><li>● 傳真機</li></ul></li></ol>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 操作系統</li><li>● 電腦配件，比如規格升級，顯示卡，聲音卡，光碟機，紙張和打印機</li><li>● 用品，電線，電纜及配件</li></ul> <p>3. 團隊運動用的硬體、裝備和配件</p> <p>4. 個人運動用的設備及配件：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 釣魚或水上運動</li><li>● 登山</li><li>● 遠足</li><li>● 運動和重量訓練</li><li>● 滑雪</li><li>● 騎自行車，滑板和直排輪</li></ul> <p>5. 燃氣設備及配件</p> <p>6. 野營設備和齒輪</p> <p>7. 運動器材和服裝</p> <p>8. 玩具商品，其中包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 模型</li><li>● 電子商品和電腦遊戲（手持台，CD-ROM）</li><li>● 遊戲和拼圖</li><li>● 益智玩具和書籍</li><li>● 音樂玩具</li><li>● 娃娃</li><li>● 服飾及配件</li><li>● 毛絨，毛絨玩具</li><li>● 室內和室外遊樂和運動器材</li><li>● 藝術與手工品</li><li>● 海灘和泳池玩具</li><li>● 行動玩具和設備</li><li>● 備件和配件</li></ul> <p>9. 音樂和音頻商品，其中包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 專業樂器</li><li>● 高傳真音響，收音機，隨身聽和MP3播放器</li><li>● 預先錄製的音樂</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 配件</li><li>● 書籍和手冊</li><li>● 樂譜</li><li>● 二手貨</li></ul> <p>10. 視聽娛樂商品，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 電視機，視頻投影機和 PC / TV</li><li>● 錄影機，DVD 播放機，DVD 錄影機和機上盒</li><li>● 家庭劇院系統</li><li>● 可攜式多媒體播放器</li><li>● 汽車音響設備</li><li>● 攝影機</li><li>● 可攜式音頻設備</li><li>● 錄製的 DVD，視頻，遊戲和其他媒體</li><li>● 空白媒介，軟體，零部件和配件</li></ul> <p>11. 大型家電，其中包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 冰箱，酒櫃和冰櫃</li><li>● 乾衣機</li><li>● 洗衣機</li><li>● 烤箱，爐灶，爐灶及排油煙機</li><li>● 微波爐</li><li>● 洗碗機</li></ul> <p>12. 小家電，其中包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 烤麵包機</li><li>● 真空吸塵器和地板清理設備</li><li>● 電烤箱</li><li>● 電煎盤，煎鍋，油炸鍋，炒菜鍋，慢燉鍋，蒸鍋，電飯煲，三明治爐，烤麵包機，華夫餅乾製作，繩製造商和其它烹飪器具</li><li>● 電熱水壺，水壺，甕，咖啡機，榨汁機，飲料機和冷水機等飲料家電</li><li>● 食品加工，攪拌機，攪拌機，菜刀等食品加工機</li><li>● 電熨斗，服裝印刷機和設備</li><li>● 電動刀，開罐器等便民家電</li></ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"><li>● 吹風機，捲髮棒，直發器和其他個人護理用具</li><li>● 電動按摩器，足部水療等自我保健器具</li></ul> <p><b>【註6】</b>商品應用可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 特定計算機硬體或軟體應用程式的操作</li><li>2. 運動產品的應用差異</li><li>3. 提供客戶商品試用以增強購買決定</li><li>4. 操作音樂和音頻設備</li></ol> <p><b>【註7】</b>正確的測量，裝配和尺寸調整程序可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 允許各國標準尺寸之間的相關性</li><li>2. 服裝尺寸</li><li>3. 鞋子大小</li><li>4. 將體育設備的重量和尺寸，與客戶的體重和體型相匹配</li></ol> <p><b>【註8】</b>個別產品保修條款和條件可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 原廠保固</li><li>2. 延長或促銷保固</li><li>3. 硬體和軟體的特定條件</li></ol> <p><b>【註9】</b>法律要求可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 消費者法規</li><li>2. 職場衛生與安全</li><li>3. 環保</li><li>4. 定價程序，包括消費稅要求</li><li>5. 出售二手貨</li><li>6. 業界實務守則</li><li>7. 貿易慣例和公平交易行為</li><li>8. 有害物質及危險品</li></ol> <p><b>【註10】</b>服務和修理過程可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 在保固期內的維修</li><li>2. 故障診斷</li><li>3. 內部服務和維修</li><li>4. 向第三方提供服務和維修</li><li>5. 相機的服務和維修</li><li>6. 電腦硬體服務和維修</li><li>7. 體育用品服務和維修</li></ol>
--	---

	8. 玩具商品的服務和維修 9. 樂器和音響設備的服務和維修
--	-----------------------------------