

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"> 1. 從相關資訊來源取得商品知識 2. 根據相關商品資訊，確認商品範圍 3. 發展對製造商技術資訊的認識和應用 4. 根據店內政策，向客戶展示和操作商店產品 <p>二、推薦商務和休閒商品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過積極傾聽和詢問來識別客戶的需求 2. 識別和評估與客戶要求相關的商店商品 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 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 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 <p>三、商品保證諮詢</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清楚地為客戶解釋商品和原廠保修條款之間的比較 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 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 <p>四、協商價格和付款方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 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 3. 遵從店內程序，告知客戶付款方式，並洽談首選方案 <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"> 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

	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 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 5. 根據店內程序，標記並安全存放待修項目 6. 完成服務和維修後，不得無故拖延通知客戶
職能內涵 (S=skills 技能)	<ol style="list-style-type: none"> 一、人際溝通技能： 二、操作相關設備的技術技能 三、解讀產品規格的讀寫能力 四、計算能力
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none"> 一、店內政策和程序 二、店內服務和維修設施 三、定價，包括消費稅要求 四、關於商店產品系列的原廠技術訊息 五、與零售業相關的立法和法定要求 六、相關行業行為準則 七、職業安全衛生法
評量設計參考	<ol style="list-style-type: none"> 一、評量之關鍵面向/能力證明之證據 <ol style="list-style-type: none"> 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 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 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 4. 就庫存可用性和保修、價格和付款選擇，提供建議 5. 應用問題解決策略，來幫助客戶解決產品和設備故障 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 二、評量所需情境與特定資源 <ol style="list-style-type: none"> 1. 零售工作環境 2. 商品資訊的相關來源

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

	<ol style="list-style-type: none">3. 品牌的選擇4. 商品和設計特點5. 製造工藝6. 製造國家7. 價錢8. 技術資訊 <p>【註4】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. 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 <p>【註5】店內商品範圍可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 相機或照相器材，其中包括：<ul style="list-style-type: none">● 簡易相機，變焦相機，自動對焦相機，雙鏡頭相機數碼相機● 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● 電子閃光● 先進照相系統● 攝影機● 攝影器材配件● 書籍，手冊，相冊，相框，照片處理用品，雙筒望遠鏡和望遠鏡2. 電腦商品：<ul style="list-style-type: none">● 文字處理，試算表，遊戲，圖形，資料庫● 公司，企業，娛樂或教育應用● 電腦● 不同大小，分辨率 (數字和模擬，LCD 和 CRT) 顯示器● 印表機● 掃描儀● 滑鼠類型● 數據機● 傳真機
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ● 操作系統 ● 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 ● 用品，電線，電纜及配件 <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"> ● 釣魚或水上運動 ● 登山 ● 遠足 ● 運動和重量訓練 ● 滑雪 ● 騎自行車，滑板和直排輪 <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"> ● 模型 ● 電子商品和電腦遊戲（手持台，CD-ROM） ● 遊戲和拼圖 ● 益智玩具和書籍 ● 音樂玩具 ● 娃娃 ● 服飾及配件 ● 毛絨，毛絨玩具 ● 室內和室外遊樂和運動器材 ● 藝術與手工品 ● 海灘和泳池玩具 ● 行動玩具和設備 ● 備件和配件 <p>9. 音樂和音頻商品，其中包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 專業樂器 ● 高傳真音響，收音機，隨身聽和 MP3 播放器 ● 預先錄製的音樂
--	---

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

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

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