

職能單元代碼	KPS3R0841v2
職能單元名稱	推薦家庭和家居裝飾商品和服務
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 <p>二、推薦家庭和家居裝飾商品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 識別相關商品，以滿足客戶需求，協助其購買決策 2. 向客戶展示商品功能特點和優點，創造購買的環境 3. 根據原廠規格說明，提供技術特性和優點 <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. 透過相關訊息管道確認個別商品保證條款，並正確地傳達給客戶。 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、估計數量和訂購商品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 必要時，根據原廠規格、計畫或客戶需求，估算面積和商品數量 2. 按商品類型，並根據店內政策與程序，安排面積測量 3. 為客戶計算成本，並根據店內政策和程序，準備報價 4. 訂購商品，並安排客戶上門取貨、送貨或安裝事宜 5. 向客戶提供有關產品可用性、交貨和安裝程序的準確訊息，包括交貨日期和時間 6. 及時通知客戶產品完成，供應或安裝的任何不當延誤 <p>五、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>六、提出建議並安排商品服務及維修</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. 透過觀察、詢問客戶和原廠資訊，來解決操作和設備故障方面的問題 2. 根據問題的性質、商品資訊和店內政策，提供解決方案 3. 依店內政策，必要時，確認並對客戶正確描述服務和維修過程 4. 準備並向客戶提供報價和時間表，以便進行基本服務和維修 5. 根據店內程序，識別並準確地將客戶詳情記錄至修理表單 6. 根據店內程序，標記並安全存放待修項目 7. 在完成服務和維修時，不得無故拖延通知客戶
職能內涵 (S=skills 技能)	一、人際溝通技能 一、使用和應用技術能力 二、讀寫技能 三、算術技能
職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、店內政策和程序 二、家居賣場和家具裝飾商品系列 三、商店商品設計、功能和操作特性 四、商品品質、節能和環保考量 五、相關行業規範
評量設計參考	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，為客戶和其他銷售團隊成員提供全面建議 2. 向客戶提供建議時，理解並應用可用產品資訊 3. 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 4. 在商店的商品範圍內，建議客戶並告知其他銷售團隊成員有關店內家居和家居裝修產品。 5. 為客戶和其他銷售團隊成員，提供商店商品保修和商店定價和付款選項 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. 相關商品資訊來源

	<p>3. 有關文件，如：</p> <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) 適當範圍的家居和家居裝修產品 (5) 各種具有不同要求的客戶 <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> <ul style="list-style-type: none"> ● 功能 ● 品牌和商品的選擇 ● 保修 ● 品質 ● 配件 ● 組合零件 ● 存儲和操作 ● 設計特點 ● 風格 ● 可用的顏色範圍 ● 製造過程 ● 價錢 ● 合作夥伴或互補商品 ● 製造國 ● 能源效率 ● 安全功能，包括易燃性 ● 環境因素 ● 材料和纖維類型 ● 商品結構 ● 保養和維護要求

	<ul style="list-style-type: none"> ● 污漬和污垢阻力 ● 商品性能 ● 色牢度，褪色性能 ● 可用性 <p>【註2】 相關資訊來源可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 供應商的商品宣傳單 ● 店內商品手冊 ● 節能級別信息 ● 保固資訊 ● 網際網路 ● 貿易展覽會 ● 客戶的回饋意見 ● 商店資訊諮詢 ● 指定的工作人員 ● 直接聯繫供應商 <p>【註3】 商品範圍可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 家居和家裝商品 ● 家具商品 ● 地板商品和服務 ● 廚房和衛生間的裝修商品 ● 硬體商品 ● 家庭園藝商品 ● 軟裝飾 ● 曼徹斯特 ● 服飾品 <p>【註4】 客戶需求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 使用要求 ● 生活方式 ● 價格範圍 <p>【註5】 商品功能特點和優點可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 商品類別 ● 商品性能特點 ● 商品的耐用性
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● 功能 ● 保修 ● 品質 ● 顏色和質地方面的設計手感 ● 家具面料的厚度和重量 ● 材料的隔音和保溫性能 ● 製造工藝 ● 價錢 ● 製造國 ● 能源效率 ● 環境因素 <p>【註6】 客戶可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新、舊客戶 ● 來自不同社會，文化和種族背景的人 ● 有一般或特別需求的人 <p>【註7】 估算面積和商品數量可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 使用測量工具 ● 使用計算機 ● 從建築商和建築師的計畫估計 ● 現場測量 ● 根據客戶提供的測量結果進行估算 ● 基於線性或體積的量的估計 <p>【註8】 店內政策和程序可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 銷售、付款、信貸選擇、商店獎勵計畫和客戶服務相關
--	--