

| | |
|-----------|---|
| 職能單元代碼 | KPS3R0840v2 |
| 職能單元名稱 | 推薦幼兒和嬰兒用品 |
| 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. 透過訪問相關資訊來源瞭解商品知識 2. 根據相關商品資訊，判斷店內嬰幼兒商品範圍 3. 證明年齡等級，準確認識具體商品 <p>二、推薦嬰幼兒商品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據客戶和具體用途商品的年齡確定客戶的需要和要求 2. 應用詳細的商品知識，向客戶和其他人員提供嬰幼兒商品建議 3. 為顧客創造一個購買的環境 4. 根據商店的政策和立法要求解釋商品的維護和保養要求的客戶 5. 解釋清楚安全功能和商品的安全使用，給客戶提供重視與年輕的兒童和嬰兒的預防措施 <p>三、建議對生產廠家的保證</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 對客戶解釋適用的商品和製造商的保修條款和保險之間的比較 2. 請教相關的信息來源，以確認和準確地傳達個人的商品保修條款，條件，正確的保養說明和保單給客戶，如適用 3. 根據商店的政策和程序，供應客戶提供有關個別商品保修條款和條件，特別是延長或促銷擔保的書面資料 <p>四、建議在商品的服務和維修</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 識別並準確地根據商店或生產商的政策要求描述服務和維修過程中的客戶 2. 識別和準確報價的價格和基本服務時限和維修客戶適用 3. 根據店內的程序和法律要求客戶抄寫細節維修單 4. 根據店內策略進行維修標籤和安全地存儲項目 5. 檢查項目，以確保服務或維修過程中進行到客戶通知之前規定的標準 |

| | |
|--------------------------|--|
| | 6. 通知客戶不會對服務或維修完成無故拖延 |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <p>一、人際溝通技能</p> <p>二、資訊辨識與表達能力</p> |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <p>一、店內策略和程序：</p> <p>二、店嬰幼兒系列商品</p> |
| 評量設計參考 | <p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一貫採用店內策略和程序，法律要求和實踐的行業準則中關於銷售和客戶服務流程 2. 更新和應用商品知識提供全面的諮詢，客戶和員工，包括擔保和保險政策的適用技術信息和建議 3. 一貫建議客戶並通知設計和安全特徵，年齡適宜性和等級，以及商品專賣店的性能特性範圍銷售團隊成員 4. 一貫建議的庫存情況，保證及價格和付款方式，並協商並安排商品服務和維修，根據商店的政策和程序 <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 零售工作環境 2. 商品資訊的相關來源 3. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 店內策略和程序手冊 (2) 行業慣例和相關法律規範 (3) 商品大綱 4. 蹤跚學步的嬰孩商品在適當的範圍 5. 一系列的客戶提供不同的要求 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從主管的第三方報告 2. 客戶的回饋意見 3. 書面或口頭詢問，以評估的認識和理解 4. 對在職業績證明材料和第三方職場審查報告 |
| 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"> ● 品牌的選擇 ● 品質 ● 價錢 ● 安全特性 |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">● 年齡適宜性和評級● 分類● 性能● 耐久性● 材料● 類型● 保證 <p>【註2】 相關資訊來源可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 製造商和供應商品品目錄和傳單● 店內商品手冊● 電視機促銷活動和節目● 貿易展覽會● 保修信息● 客戶的反饋意見● 諮詢存儲信息● 網際網路● 指定的工作人員● 聯繫供應商直接 <p>【註3】 商品範圍包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 家具，包括搖籃車和嬰兒床● 童車，嬰兒車，嬰兒車，拆，● 兒童約束裝置● 服裝● 配件和玩具● 二手貨 <p>【註4】 客戶可以包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 那些常規或特殊要求● 經常和新客戶● 人的一系列社會，文化和種族背景，並具有不同的物理和心理能力 <p>【註5】 其他工作人員可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 新的或現有的工作人員● 人的語言和文化的不同級別 |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">● 人的一系列文化，社會和種族背景的 <p>【註6】 法律要求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 消費者法● 環境法● WHS● 具體到地方政府，聯邦和各州或領地立法福利法● 出售二手貨● 業界實務守則● 貿易慣例和公平交易行為● 定價程序，包括 GST 要求 <p>【註7】 商品和製造商的保修條款和保單可能涉及到的比較：</p> <ul style="list-style-type: none">● 特徵● 好處● 限制● 持續時間● 價格（如適用） <p>【註8】 店內策略和程序：</p> <ul style="list-style-type: none">● 賣幼兒和嬰兒用品● 與客戶互動● 進行維修處理項目 <p>【註9】 服務範圍包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 商品服務和維修● 保險設施 |
|--|---|