

職能單元代碼	KPS3R0842v2
職能單元名稱	推薦書籍或報刊服務
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、研究圖書和報刊商品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 從相關資訊來源取得商品知識 2. 了解書籍、報紙和其他產品在店內產品和服務範圍內定位 3. 操作存貨庫存系統，準確掌握展示位置和管理庫存 4. 知道銷售的書籍和報紙的退貨和存貨退回程序 5. 訂定符合法規要求的銷售書籍、報紙和雜誌的店內程序 <p>二、推薦書籍和報刊產品</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. 根據客戶要求識別和定位產品，並運用產品訊息創建購買環境 3. 應用產品知識，來協助客戶購買決策 <p>三、提出有關讀者和新聞服務的建議並進行安排</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在店內銷售與服務範圍內，與客戶協商確認報刊送貨安排 2. 根據店內程序，紀錄書、報紙和雜誌的預訂量，並安排供應事宜，以滿足客戶需求 <p>四、返回給出版商</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據店內程序和出版商的要求，定期處理過時圖書、報紙和雜誌，返還給出版商 2. 根據店內程序，準確、及時地填寫相關的出版商退貨文件
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、人際溝通技能</p> <p>二、自我管理技能</p> <p>三、讀寫能力</p> <p>四、計算能力</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、店內政策和程序</p> <p>一、圖書或報刊的產品範圍、類型和特徵</p> <p>二、有關讀者和新聞服務的範圍，包括預訂、送貨相關服務和程</p>

	<p>序</p> <p>三、報刊業的基本運作</p> <p>四、有關零售業的相關法例及法例規定</p> <p>五、相關行業行為準則</p> <p>六、職業安全衛生法</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. 持續更新和應用產品知識，為客戶和員工提供全面的建議 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各種類型和特點的書籍，報紙和雜誌，以及其他產品和服務，包括版本，質量，內容和年齡適合性 4. 使用商店庫存系統來檢查庫存水準、供應商名單、價目表、預訂圖書、記錄出版商退貨數據，並正確管理出版商退貨 5. 根據送貨和報紙和雜誌預訂程序，展現關於讀者或新聞媒體服務的正確協議和管理 <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 零售書籍或報刊店的工作環境 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. 適當範圍的圖書或報刊產品和服務 5. 各種有不同要求客戶 <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

<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】 產品知識可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 商店範圍中的出版物類型 ● 作者 ● 類型 ● 適合年齡 ● 版本和即將發行的版次 ● 相關產品，如影片 ● 版本 ● 出刊頻率 ● 行銷搭售 ● 價錢 ● 可用性 ● 商店提供的輔助產品和服務 <p>【註2】 相關資訊來源可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 出版商和發行商宣傳冊 ● 銷售海報 ● 目錄 ● 網際網路 ● 貿易和協會雜誌 ● 書目列表 ● 店內宣傳冊 ● 傳單和簡訊 ● 書評 ● 書籍封面簡介 ● 銷售代表 ● 客戶或其他工作人員的建議 ● 指定的工作人員 <p>【註3】 店內產品和服務範圍可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 新書 ● 二手書 ● 讀書會 ● 獎勵計劃 ● 本地或海外的雜誌
----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● 本地或海外的報紙 ● 文具 ● 辦公用品 ● 藝術材料 ● 賀卡和包裝紙 ● 電影 ● 香煙 ● 糖果 ● 送貨到家 ● 報紙和雜誌預訂 <p>【註4】 庫存系統可以是人工或電腦，可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 編目系統 ● 在存放圖書的位置 ● 發行人名單 ● 出版商退回 ● 供應商名單 ● 價格 ● 庫存及供應時間 <p>【註5】 法規要求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 審查和版權立法 ● 消費者法規 ● 海關法規 ● X 和 R 級許可協議 ● 二手貨銷售 ● 消費稅 ● 貿易慣例和公平貿易法 ● 職場衛生與安全 ● 銷售香煙 <p>【註6】 客戶可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 有一般或特別需求的人 ● 新、舊客戶 ● 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7】 送貨安排可能透過下列方式記錄：</p> <ul style="list-style-type: none">● 人工● 線上
--	---