

職能單元代碼	KPS3R0839v2
職能單元名稱	推薦珠寶商品和服務
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、研究店內商品系列</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過訪問相關資訊來源開發商品知識 2. 根據相關商品資訊識別存儲商品範圍 3. 根據相關的商品資訊識別寶石和珠寶 4. 根據相關商品資訊識別金屬 5. 根據相關商品資訊識別手錶 <p>二、推薦專業珠寶商品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 識別客戶的生活方式和需求 2. 應用專業的商品知識對準確地告知客戶和其他工作人員珠寶商品 3. 演示的功能和珠寶商品的好處，為顧客創造一個買入的環境 4. 根據法律要求和珠寶和鐘錶行業代碼對客戶提供商品的準確陳述 <p>三、建議對珠寶首飾商品品質保證</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 清楚地為客戶解釋商品和製造商保修條款之間的比較 2. 請教相關的信息來源，以確認並傳達個別商品保修條款和條件的客戶 3. 向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，根據商店的政策和程序 <p>四、保護存貨</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據製造商的保養說明和存儲過程定期清潔和拋光存貨 2. 根據存儲程序，處理庫存小心，以防損壞或斷裂 3. 展示後，立即更換指定位置的庫存 4. 確保顯示單元在所有時間都被鎖定 5. 顯示珠寶首飾在時間一個項目，並根據存儲過程中指定的位置立即更換 6. 根據店內的銷售過程，對庫存的現況抱持警惕 7. 根據店內的安全作業，在庫存的轉移上，要關注安全與

	<p>數量的議題</p> <p>8. 根據店內的安全作業進行，在任何時候進行保密</p> <p>9. 根據店內的安全作業，在營業的開始與結束，設置保全與警鈴</p> <p>10. 根據店內的安全作業，維護密碼、警報代碼等安全</p> <p>五、提出建議並安排服務及維修</p> <p>1. 識別並準確地描述服務或維修過程給客戶</p> <p>2. 識別和報價，和時間表基本的服務和維修給適用客戶</p> <p>3. 根據店內政策，識別客戶需求對於珠寶的重新設計或改造，評估並傳達替代品給客戶</p> <p>4. 根據商店的政策和立法的要求客戶詳細抄寫修理表格</p> <p>5. 根據商店的政策和立法的要求，識別並準確地描述項目進行維修，包括約定的價值</p> <p>6. 根據店內策略進行維修標籤和安全地存儲項目</p> <p>7. 根據店內的規範，在不損壞商品的情況下，替換手錶、電池與皮帶</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、人際溝通技能</p> <p>二、技術技能進行基本的珠寶，手錶及錶帶修理</p> <p>三、讀寫的技能</p> <p>四、算術技能</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、店內規範和程序：</p> <p>1. 銷售和客戶服務</p> <p>2. 處理有特殊需要的方法和客戶的要求</p> <p>3. 顧客投訴</p> <p>4. 店內商品處理，展示和安全性，包括顯示庫存，鎖定櫃檯和窗口，貨物倉儲</p> <p>5. 商店珠寶和手錶維修服務</p> <p>二、珠寶店的商品系列：</p> <p>1. 珠寶和寶石，他們的名字，品質，貯存和護理要求的基本認可</p> <p>2. 在珠寶中常用的金屬識別和他們的名字，類型，金屬克拉內容</p> <p>3. 腕錶款式和品牌，包括其遵守或不遵守有關耐水性標準</p>

	<p>的比較</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. 商品和製造商保修條款和條件 5. 與零售業相關的立法和法定要求 6. 實踐相關的行業規範，包括珠寶和鐘錶行業代碼
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. 不斷更新和應用商品知識提供全面的諮詢，客戶和員工 2. 一貫採用店內規範和程序與實踐的行業準則中關於銷售和客戶服務流程 3. 建議客戶，並通知商店的商品系列的銷售團隊成員，包括姓名和珠寶和寶石，貴金屬和非貴金屬的外觀和一系列的手錶 4. 關於處理和保護存量店面應用程序的安全性 5. 根據存儲策略和程序，提供諮詢，安排和執行的珠寶店業務，內部和外部，包括維修 <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. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 店內規範和程序手冊 (2) 行業慣例和相關法律規範 (3) 製造商保修 (4) 珠寶商品在適當的範圍 (5) 具有不同需求的客戶群 3. 根據店內的規範和銷售過程，採用適當的工具和設備來執行的服務，如珠寶和修復錶帶，更換手錶電池 <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. 書面或口頭詢問，以評估的認識和理解 5. 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"> ● 寶石，金屬和手錶鑑定 ● 製造過程

	<ul style="list-style-type: none">● 原產地● 基礎商品和材料成分● 克拉重量● 珠寶和手錶的處理和儲存 <p>【註2】 相關資訊來源可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 商店或供應商商品手冊● 商品宣傳單● 銷售代表● 技術或設計人員● 網際網路● 客戶的回饋意見● 商店保固資訊● 商品保固手冊● 指定的工作人員● 直接聯繫供應商 <p>【註3】 商品範圍包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 珠寶，包括：<ul style="list-style-type: none">● 戒指● 項鍊● 手鐲● 鐵● 胸針● 耳環● 手錶● 時鐘● 銀盤子● 精品瓷器● 玻璃器皿● 禮品 <p>【註4】 商品資訊可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 製造過程● 基礎商品和材料成分● 品質
--	--

	<ul style="list-style-type: none">● 設計特點● 價格範圍● 類型和品牌● 供應商● 特徵● 贯存和護理要求● 保修● 磨損量● 金屬含量● 金屬克拉內容● 沖壓● 補充或附加商品● 水的各種手錶阻力● 石頭名字● 刻面● 開採地 <p>【註5】寶石和珠寶可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 寶石或半寶石● 自然● 有機或合成的 <p>【註6】金屬可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 貴重或非貴重● 鍍金 <p>【註7】手錶可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 模擬● 數字● 電池供電● 手動● 自動● 結束● 防水 <p>【註8】客戶可以包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 那些常規或特殊要求
--	--

	<ul style="list-style-type: none">● 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9】 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● 人的一系列文化、社會和種族背景的 <p>【註10】 法律要求可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 消費者法● 貿易慣例和公平交易行為● 業界實務守則● 出售二手貨 <p>【註11】 商品和製造商的保修條款進行比較可能涉及到：</p> <ul style="list-style-type: none">● 特徵● 好處● 限制● 持續時間● 保修成本，如適用 <p>【註12】 存儲策略和程序方面：</p> <ul style="list-style-type: none">● 銷售珠寶首飾商品和服務● 進行維修處理項目● 庫存的安全性 <p>【註13】 指定位置可以包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 顯示單元● 促銷展示● 安全存儲 <p>【註14】 顯示單位可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 擔保或無擔保單位● 計數器顯示● 點亮或旋轉顯示器● 櫃● 貨架● 窗戶
--	---

	<p>【註15】 存儲服務範圍包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 珠寶修理和清洗● 珠寶調整大小● 珠寶重塑● 估值● 手錶清洗和維修● 打開或關閉的處所進行
--	--