

職能單元代碼	KPS2R0831v2
職能單元名稱	推薦美髮、美容和化妝品等商品和服務 ( 適用：銷售時尚產業之產品與服務的銷售或諮詢人員 )
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、研究商品範圍</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定並通過訪問適當的資訊來源應用商品知識</li> <li>2. 研究並根據商品資訊應用商品和服務之間比較</li> </ol> <p>二、識別美髮、美容及化妝商品</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據商品資訊識別儲存商品範圍</li> <li>2. 傳達商品資訊傳遞給客戶和其他工作人員的要求</li> </ol> <p>三、推薦美髮，美容和化妝品的商品和服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用提問和積極傾聽，以確定客戶要求</li> <li>2. 可根據客戶要求和商品資訊評估商品和服務</li> <li>3. 展示功能和對客戶的商品效益創造購買環境</li> <li>4. 根據廠家資料和立法的要求，應用詳細專業的商品知識，以提供準確的建議給客戶有關商品的性能</li> <li>5. 根據廠商策略和程序及法律要求解釋和展示商品</li> <li>6. 識別並利用各種機會提出建議或展示及應用商品給不熟悉商品使用方面的客戶</li> </ol>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、人際溝通技能</p> <p>二、讀寫技能</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	一、商店策略和程序
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/職能證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 不斷更新和應用商品知識為客戶和員工提供全面的諮詢</li> <li>2. 採用商店策略和程序與實踐的行業準則中關於銷售和客戶服務流程</li> <li>3. 建議客戶，並通知皮膚的銷售團隊成員和頭髮護理要點</li> <li>4. 在使用和頭髮，美容和化妝品的商品，包括頭髮，皮膚和指甲護理諮詢，色彩協調對當前的流行趨勢和設計元素，髮型和化妝商品和應用給客戶建議</li> <li>5. 建議商品性能和特點，以及商品的好處</li> </ol>

	<p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 零售工作環境</li> <li>2. 商品資訊的相關來源</li> <li>3. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 商店策略和程序手冊</li> <li>(2) 行業慣例和相關法律規範</li> </ol> </li> <li>4. 頭髮，美容化妝商品</li> <li>5. 一系列客戶提供不同要求</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <p>應使用一系列的評量方法來評量實務技能和知識。適用本單元的範例如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在工作場域的表現觀察</li> <li>2. 從主管的第三方報告</li> <li>3. 角色扮演</li> <li>4. 客戶的回饋意見</li> <li>5. 書面或口頭回答有關具體的技能和知識的問題</li> <li>6. 檢閱在職業績證明材料和第三方在職表現的職場報告</li> </ol> <p>四、評量輔助資訊</p> <p>建議整體評量與產業部門、職場、職位相關的其他單位</p>
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】 商品知識可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 品牌的選擇</li> <li>2. 應用程序和技巧</li> <li>3. 福利和各種商品的影響</li> <li>4. 製作方法</li> <li>5. 擔保</li> <li>6. 價錢</li> <li>7. 成分</li> <li>8. 設計的元素如：</li> <li>9. 路線，方向，重點，平衡</li> <li>10. 皮膚或頭髮失敗的偽裝</li> </ol> <p>【註2】 資訊來源可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商店或供應商的商品宣傳單和手冊</li> <li>2. 時尚雜誌</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 製造商代表</li> <li>4. 商品標籤</li> <li>5. 美髮美容節目</li> <li>6. 網際網路</li> <li>7. 客戶的回饋意見</li> <li>8. 指定的工作人員</li> </ol> <p>【註3】商品和服務之間的比較可能涉及：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 特點以及商品和服務的影響</li> <li>2. 應用的方法</li> <li>3. 價錢</li> <li>4. 儲存需求和保存期</li> </ol> <p>【註4】商品範圍包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 美髮商品，如：</li> <li>2. 頭髮的顏色</li> <li>3. 洗髮精和潤絲精</li> <li>4. 定型劑，如慕斯，凝膠和噴髮膠</li> <li>5. 髮飾</li> <li>6. 刷子，梳子</li> <li>7. 吹乾機</li> <li>8. 美容商品，如：</li> <li>9. 臉部和身體護膚品</li> <li>10. 居家皮膚護理</li> <li>11. 家居補救商品</li> <li>12. 防曬霜和防曬商品</li> <li>13. 指甲，手和足部護理商品</li> <li>14. 化妝品商品如：</li> <li>15. 臉和身體的化妝，前期化妝商品和穩定劑</li> <li>16. 刷，海綿</li> <li>17. 噴頭</li> <li>18. 托盤</li> <li>19. 睫毛捲髮器，人造睫毛，用鑷子</li> <li>20. 放大鏡鏡子</li> <li>21. 集裝箱和托盤，彩妝盒</li> </ol>
--	--

	<p>22. 卷筆刀</p> <p>【註5】 客戶可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一般或特殊要求的人</li> <li>2. 有特殊需要的人</li> <li>3. 經常和新客戶</li> <li>4. 一系列社會，文化和種族背景，並具有不同的生理和心理能力的人</li> </ol> <p>【註6】 工作人員可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新的或現有的工作人員</li> <li>2. 全職，兼職或臨時</li> <li>3. 語言和文化不同級別的人</li> <li>4. 一系列文化，社會和種族背景的人</li> </ol> <p>【註7】 客戶要求可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 場合（例如休閒，專業，白天還是晚上）</li> <li>2. 顏色喜好和風格</li> <li>3. 耐用性，功能和用法</li> <li>4. 成本</li> <li>5. 生活方式</li> <li>6. 生理特徵，包括過敏反應</li> <li>7. 商品的喜好，包括希望使用天然商品</li> <li>8. 文化和種族</li> </ol> <p>【註8】 服務可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 家庭護理治療商品諮詢</li> <li>2. 頭髮，皮膚和指甲護理諮詢</li> <li>3. 頭髮，皮膚和指甲護理治療</li> <li>4. 頭髮和化妝商品色彩協調</li> <li>5. 當前的流行趨勢和基本設計元素的建議</li> </ol> <p>【註9】 法律要求可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消費者法</li> <li>2. 環境保護</li> <li>3. 有害物質及危險品</li> <li>4. 貿易慣例和公平交易行為</li> <li>5. 治療物品法案</li> </ol>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>6. WHS</li><li>7. 業界實務守則</li><li>8. 廢物處理</li><li>9. 定價程序，包括 GST 要求</li></ul> <p>【註10】商店策略和程序方面：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 賣頭髮，美容和化妝品</li><li>2. 與客戶互動</li><li>3. 商品展示</li></ul> <p>【註11】後續可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 透過店內的代表接觸</li><li>2. 回報預約客戶</li></ul>
--	---