

| | |
|--------------------------|---|
| 職能單元代碼 | KPS3R0837v2 |
| 職能單元名稱 | 推薦酒類商品 |
| 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、研究商店酒類種類</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過取得相關資訊建立商品知識 2. 確定商店酒類種類 <p>二、推薦酒類商品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 應用商品知識，提供客戶和其他工作人員酒類商品建議 2. 傳達酒類的資訊給客戶 3. 提供現有啤酒種類、保存期限及酒精含量資訊給客戶 4. 根據商品資訊，以協助客戶決定購買烈酒、甜酒或調酒 5. 根據商店的政策和程序，推廣自有品牌、特色商品和新商品給客戶 6. 依據客戶需求推廣、報價並提供服務 <p>三、遵守酒類販賣許可證要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 要求年齡證明，未提供則合理的拒絕 2. 根據商店的政策和立法的要求針對酒醉客戶拒絕提供服務 3. 根據酒類販賣許可執照和商店策略，觀察店內的營業時間狀況和維護購買記錄 |
| 職能內涵 (S=skills 技能) | <p>一、人際溝通技能</p> <p>二、以有效率的方式提供客戶服務</p> <p>三、讀寫技能</p> <p>四、對於價格和數量估算的算術技能</p> |
| 職能內涵 (K=knowledge 知識) | <p>一、商店策略和程序</p> <p>二、相關產業的作業規範</p> <p>三、有關工作場域衛生與安全 (WHS) 的立法和作業規範</p> <p>四、法律和法規的相關要求</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. 持續更新及應用商品知識，包含目前店內酒類商品和製造商商品標籤，以提供客戶和員工建議 2. 應用關於銷售、客戶服務流程及商店營業的商店策略和 |

| | |
|---------|--|
| | <p>程序產業作業規範</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 理解和應用商店的政策和程序、消費者保護法和酒類販售執照的要求，包括記錄保存 4. 提供客戶及告知銷售團隊成員，關於酒類類型、樣式、發酵法，區域葡萄酒及其特點、生產方式和儲存需求的資訊 5. 告知客戶包括商品配送等可提供之服務 <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. 相關商品資訊的來源 3. 相關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 商店策略和程序 (2) 產業作業規範和相關法律 (3) 工作場域衛生與安全(WHS)的立法和作業規範 4. 酒類商品和服務的適當範圍 5. 不同需求的客戶 <p>三、評量方法</p> <p>應使用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"> 1. 觀察工作場域的表現 2. 透過主管的第三方報告 3. 客戶的回饋意見 4. 以書面或口頭詢問方式評量其相關知識 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】商品知識包含有：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 辨識酒類商品 ● 酒類商品使用 ● 基本製作方法 ● 酒精含量 ● 處理和儲存 <p>【註2】相關資訊來源有：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 商店或供應商商品手冊 ● 銷售代表 |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">● 影片● 品酒會● 商品標籤● 葡萄酒展● 互聯網● 其他工作人員 <p>【註3】商店酒類可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 葡萄酒● 烈酒● 啤酒● 甜酒● 調酒飲料● 調酒● 當地商品● 進口商品 <p>【註4】客戶包含：</p> <ul style="list-style-type: none">● 新或舊客戶● 外部和內部● 企業客戶或個人● 一般或有特殊要求的客戶● 不同社會地位、文化和種族背景，以及不同的生理和心理 <p>【註5】其他工作人員有：</p> <ul style="list-style-type: none">● 新的或現有的工作人員● 不同語言和讀寫能力的人員● 不同社會地位、文化和種族背景 <p>【註6】葡萄酒資訊有：</p> <ul style="list-style-type: none">● 類型● 葡萄品種● 區域● 年份● 發酵法● 儲存需求 |
|--|---|

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none">● 葡萄酒和食物的組合 <p>【註7】 烈酒、甜酒、調酒：</p> <ul style="list-style-type: none">● 風格● 類型● 區域葡萄酒● 品牌● 基本製作方法● 價錢 <p>【註8】 商品資訊包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 品牌● 類型● 風格● 基本製作方法● 區域性原產地● 年份● 特徵● 價錢 <p>【註9】 商店政策和程序：</p> <ul style="list-style-type: none">● 銷售酒類商品● 與客戶互動● 處理客戶訂單 <p>【註10】 店內服務有：</p> <ul style="list-style-type: none">● 特殊場合餐飲● 品酒會● 租借玻璃器皿等配件● 酒類配送 <p>【註11】 法律規定有：</p> <ul style="list-style-type: none">● 消費者保護法● 酒類販售許可證要求● 年齡證明● 商店營業時間 |
|--|--|