

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"> <li>1. 透過取得相關資訊建立商品知識</li> <li>2. 確定商店酒類種類</li> </ol> <p>二、推薦酒類商品</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 應用商品知識，提供客戶和其他工作人員酒類商品建議</li> <li>2. 傳達酒類的資訊給客戶</li> <li>3. 提供現有啤酒種類、保存期限及酒精含量資訊給客戶</li> <li>4. 根據商品資訊，以協助客戶決定購買烈酒、甜酒或調酒</li> <li>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</li> <li>6. 依據客戶需求推廣、報價並提供服務</li> </ol> <p>三、遵守酒類販賣許可證要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 要求年齡證明，未提供則合理的拒絕</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>
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"> <li>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</li> <li>2. 應用關於銷售、客戶服務流程及商店營業的商店策略和</li> </ol>

	<p>程序產業作業規範</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>5. 告知客戶包括商品配送等可提供之服務</p> <p><b>二、評量所需情境與特定資源</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 零售工作環境</li> <li>2. 相關商品資訊的來源</li> <li>3. 相關文件，如：           <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 商店策略和程序</li> <li>(2) 產業作業規範和相關法律</li> <li>(3) 工作場域衛生與安全(WHS)的立法和作業規範</li> </ol> </li> <li>4. 酒類商品和服務的適當範圍</li> <li>5. 不同需求的客戶</li> </ol> <p><b>三、評量方法</b></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"> <li>1. 觀察工作場域的表現</li> <li>2. 透過主管的第三方報告</li> <li>3. 客戶的回饋意見</li> <li>4. 以書面或口頭詢問方式評量其相關知識</li> <li>5. 檢閱工作績效證明和第三方報告</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註1】商品知識包含有：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 辨識酒類商品</li> <li>● 酒類商品使用</li> <li>● 基本製作方法</li> <li>● 酒精含量</li> <li>● 處理和儲存</li> </ul> <p>【註2】相關資訊來源有：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 商店或供應商商品手冊</li> <li>● 銷售代表</li> </ul>

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

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