

職能單元代碼	KPS5R0860v2
職能單元名稱	提供客戶銷售解決方案
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、確認客戶需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 詳細詢問客戶，積極傾聽，確定產品和服務需求</li> <li>2. 確認並同意客戶的要求</li> <li>3. 取的現有客戶記錄，並向客戶提供專業建議。這些建議應有助於銷售及客戶的決策</li> <li>4. 了解客戶的財務限制</li> <li>5. 如有必要，在提交給客戶前，與團隊和專業工作人員討論估價和報價</li> </ol> <p>二、回應客戶需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 若角色允許時，準備、提出並與客戶討論估價和報價</li> <li>2. 向客戶充分說明各選項和報價的好處</li> <li>3. 讓客戶有機會對各選項和報價提出問題</li> <li>4. 促進客戶了解成交的具體利益</li> <li>5. 通過具體利益的促進，有效管理客戶的疑義</li> </ol> <p>三、完成銷售</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 與客戶就購買的產品或服務達成協議</li> <li>2. 針對議定的銷售進行文件和付款安排等準備作業</li> <li>3. 完成銷售有關文件，並提交客戶以確認協議和簽約</li> <li>4. 與客戶協商安排付款方式</li> <li>5. 進行適當的信用查核</li> <li>6. 清楚記錄與客戶約定的交貨/安裝安排</li> <li>7. 在聯繫和銷售期間，遵守相關法律、法規和標準</li> </ol> <p>四、輸入銷售記錄</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 完整記錄銷售的詳細資料</li> <li>2. 在適當的情況下，修改現有客戶記錄</li> <li>3. 根據公司規定，開立發票</li> <li>4. 根據公司政策，進行交付/安裝作業</li> </ol> <p>五、提供銷售服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在交付/安裝後，確認客戶的滿意度</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 找出滿足客戶需求的額外措施</li> <li>3. 有效、及時地採取該措施</li> </ol>
<b>職能內涵</b> <b>(S=skills 技能)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、溝通能力，以與內部和外部客戶進行溝通</li> <li>二、客戶服務和銷售技巧</li> <li>三、讀寫能力，以清晰地表達訊息和建議</li> <li>四、談判技能，以處理難纏的客戶或情況</li> <li>五、計算能力，以準確地分析和驗證數據</li> <li>六、規劃和組織技能，以在規定的時間內管理自己的任務</li> <li>七、解決問題的技能，以應用一系列的解決問題的策略</li> <li>八、自我管理技能</li> </ol>
<b>職能內涵</b> <b>(K=knowledge 知識)</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、估價和報價程序</li> <li>二、行銷和銷售的原則和實務</li> <li>三、組織定價政策</li> <li>四、與客戶服務和銷售相關的組織協議</li> <li>五、與銷售有關的法律、法規和準則</li> </ol>
<b>評量設計參考</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、評量之關鍵面向/職能證明之證據 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使產品或服務與客戶需求相符</li> <li>2. 清楚地說明，有關產品或服務的價格</li> <li>3. 採取適當的信用查核</li> <li>4. 安排客戶付款</li> <li>5. 與客戶就付款和交付安排達成協議</li> <li>6. 記錄銷售，支付和交付安排等資訊</li> </ol> </li> <li>二、評量所需情境與特定資源 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相關標準、準則和法律</li> <li>2. 工作場所資訊和數據</li> <li>3. 相關資源</li> <li>4. 真實或模擬的工作環境，以觀察與客戶的互動</li> </ol> </li> <li>三、評量方法 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 直接提問，搭配證據作品集的檢閱以及受評者工作績效的第三方報告</li> <li>2. 直接觀察與客戶的互動</li> <li>3. 檢視銷售記錄和客戶滿意度</li> <li>4. 檢視議定的付款方式和信用查核</li> </ol> </li> </ol>

	<p>5. 口頭和/或書面提問，以評估其對安全、業務運作及組織要求的認識</p>
說明與補充事項	<p>【註1】 產品和服務需求可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 差別定價</li> <li>2. 產品型號</li> <li>3. 產品或服務組合</li> <li>4. 產品或服務類型</li> </ol> <p>【註2】 專業建議可能來自與下列人員的討論或聯絡：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 產品或服務專家</li> <li>2. 產品或服務供應商</li> <li>3. 行銷人員</li> </ol> <p>【註3】 銷售可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 先前銷售的附加部分</li> <li>2. 產品或服務</li> <li>3. 對現有產品或服務的變更</li> <li>4. 升級當前的產品或服務</li> </ol> <p>【註4】 付款安排可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 現金</li> <li>2. 支票</li> <li>3. 信用卡</li> <li>4. 直接付款</li> <li>5. 匯票</li> <li>6. 貨到付款</li> </ol> <p>【註5】 信用查核可能是：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 機器自動檢查</li> <li>2. 由銷售人員或組織內專業人員進行</li> </ol> <p>【註6】 相關法律、法規和標準可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 消費者保護法規</li> <li>2. 平等就業機會和反歧視法規</li> <li>3. 隱私法規</li> <li>4. 電信法規</li> <li>5. 貿易慣例</li> </ol>