

職能單元代碼	KPS3R0838v3
職能單元名稱	提供鞋品銷售服務
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、瞭解市場資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解產業流行趨勢、同業資訊及消費者需求。 2. 瞭解足部健康、鞋類、材料及相關保養知識。 <p>二、諮詢/推薦與銷售鞋品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依賣場 / 門市銷售項目，接待顧客並說明鞋品功能與價格。 2. 依顧客需求，協助顧客選擇與試穿，並提供諮詢服務及建議。 3. 依顧客購買產品，包裝鞋品、點收正確金額，提供顧客發票、保固證明，建議鞋品正確保養方式，並視需求安排配送服務。 4. 配合賣場 / 門市行銷檔期進行推廣、促銷鞋品換檔活動。 5. 依組織規範程序，協助顧客進行調貨、修改及退換貨處理。 6. 依組織價值文化，表現品牌精神，建立品牌形象。 <p>三、完成開閉店作業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 每日開店及結束營業後，巡視賣場 / 門市，清點貨架上鞋品數量。 2. 每日統計銷售數據、盤點鞋品庫存量，並製作相關報表。 3. 選用合適的清潔用品，進行公共區域、貨架、鞋品及櫥窗等清潔工作，以維護賣場 / 門市整齊美觀。 <p>四、經營顧客關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立顧客資料表，並記錄顧客喜好配合公司行銷活動提供會員服務。 2. 針對顧客已購買之鞋品，提供維修、保養等售後服務。 3. 依顧客需求，協助保留或預訂鞋品，並收取訂金。 4. 依組織規範，回應、記錄及彙整顧客問題。

工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 產品調撥單 • 產品維修單 • 庫存表 • 銷售報表 • 顧客資料表 • 顧客問題紀錄
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 鞋品產業發展及流行趨勢 • 消費者行為 • 鞋類及材料基本知識 • 鞋品保養知識 • 職業安全衛生相關規範 • 行業別法規概念 • 產品專業術語 • 服務禮儀 • 鞋品種類 • 鞋品功能用途相關知識 • 物流配送流程 • 顧客關係管理 • 櫃檯收銀標準程序 • 多元支付工具 • 行銷概念 • 開閉店流程 • 銷售統計報表概念 • 清潔工作的原則與時機 • 清潔工具種類 • 顧客問題處理程序
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 資料解讀能力 • 表達能力 • 溝通協調能力 • 銷售能力 • 鞋品說明書解讀能力 • 鞋品保養能力 • 營運管理系統操作能力

	<ul style="list-style-type: none">• 問題判斷能力• 商品盤點能力• 貨架與商品清潔能力• 報表填報能力• 計算能力• 應對技巧• 衝突與客訴處理技巧• 資訊科技工具應用能力
說明與補充事項	無