

|                          |  |
|--------------------------|--|
| 職能單元代碼                   | KPS4R3060  |
| 職能單元名稱                   | 醫藥品推廣實務  |
| 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、掌握客戶需求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.能以合宜的人際溝通技巧，釐清客戶處方習慣及關注問題。</li> <li>2.了解客戶處方習慣，給予正確且適合的藥品資訊及建議。</li> <li>3.記錄客戶處方習慣及數據。</li> </ol> <p>二、說明醫藥品成分及注意事項</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.依藥品說明書的內容，說明成分及注意事項。</li> <li>2.與客戶進行藥品專業學術討論，介紹及說明藥品用途，並比較競爭產品之差異性。</li> <li>3.回答客戶對藥品成分及注意事項之疑問。</li> <li>4.藥物使用異常管理</li> <li>5.紀錄藥品說明狀況及客戶回饋事項。</li> </ol> <p>三、活動規劃及執行</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.依責任區域需求與行銷規範，籌辦行銷活動。</li> <li>2.提出活動成果報告並追蹤執行成效。</li> </ol> |
| 職能內涵<br>(K=knowledge 知識) | <p>一、消費者心理學</p> <p>二、溝通及人際關係</p> <p>三、醫藥產業行銷理論應用</p> <p>四、醫藥品銷售實務</p> <p>五、醫藥品行銷管理</p> <p>六、藥學導論</p> <p>七、藥理學基礎</p> <p>八、藥劑學基礎</p> <p>九、藥物產品知識</p> <p>十、競爭藥品相關知識</p>   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| 職能內涵<br>(S=skills 技能) | 一、資料彙整技巧<br>二、商業文書軟體應用能力<br>三、資訊科技應用能力<br>四、正確傾聽技巧<br>五、基礎英語閱讀及表達能力<br>六、溝通協調能力<br>七、問題解決能力<br>八、解讀與分析能力<br>九、辦理活動能力<br>十、客戶管理 ( CRM ) 能力<br>十一、撰寫報告能力  |
| 評量設計參考                | <p>一、評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.能掌握客戶關係管理原則及技巧。</li> <li>2.能清楚了解並說明藥品用途與注意事項。</li> <li>3.行銷活動規劃與執行。</li> <li>4.了解本單元所應具備之職能內涵，包括：藥物知識、醫藥專業英語、行銷、溝通能力等。</li> <li>5.智慧財產權、個人資料保護法與隱私權等相關法規。</li> </ol> <p>二、評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.評量人員需具備醫藥專業英語能力。</li> <li>2.相關參與人員應具備藥品相關法律及藥理學專業。</li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.評量者設計題庫，評估受評者藥理學相關知識。</li> <li>2.以書面或口頭提問方式，評估受評者對本單元職能內涵之了解。</li> </ol> |
| 說明與補充事項               | 無。  |