

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"> 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。 2.了解客戶處方習慣，給予正確且適合的藥品資訊及建議。 3.記錄客戶處方習慣及數據。 <p>二、說明醫藥品成分及注意事項</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.依藥品說明書的內容，說明成分及注意事項。 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。 3.回答客戶對藥品成分及注意事項之疑問。 4.藥物使用異常管理 5.紀錄藥品說明狀況及客戶回饋事項。 <p>三、活動規劃及執行</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.依責任區域需求與行銷規範，籌辦行銷活動。 2.提出活動成果報告並追蹤執行成效。
職能內涵 (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>

<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、資料彙整技巧 二、商業文書軟體應用能力 三、資訊科技應用能力 四、正確傾聽技巧 五、基礎英語閱讀及表達能力 六、溝通協調能力 七、問題解決能力 八、解讀與分析能力 九、辦理活動能力 十、客戶管理 (CRM) 能力 十一、撰寫報告能力</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量證據 1.能掌握客戶關係管理原則及技巧。 2.能清楚了解並說明藥品用途與注意事項。 3.行銷活動規劃與執行。 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。 5.智慧財產權、個人資料保護法與隱私權等相關法規。 二、評量情境與資源 1.評量人員需具備醫藥專業英語能力。 2.相關參與人員應具備藥品相關法律及藥理學專業。 三、評量方法 1.評量者設計題庫，評估受評者藥理學相關知識。 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。</p>
<p>說明與補充事項</p>	<p>無。</p>