

職能單元代碼	KPS2R0940v3
職能單元名稱	銷售產品和服務
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、對顧客進行銷售</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依組織需求了解顧客購買動機，適切留下顧客資料。 2. 依據組織政策及顧客需求，說明商品特色及相關促銷活動，促進顧客購買意願。 3. 根據組織政策，使用多元通訊工具維護顧客關係。 <p>二、回覆顧客意見回饋</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據組織規範，即時處理顧客意見。 2. 透過傾聽和詢問，確認顧客意見的性質。 3. 依據組織規範，採取行動處理投訴，避免投訴事件擴大。 4. 準確且清晰的填寫顧客意見並反應權責主管。 <p>三、接收和處理銷售訂單</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據組織政策，記錄和處理銷售訂單後續作業事宜。 2. 依據組織規範，處理顧客退貨或退款。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客意見表 • 銷售記錄與銷售訂單 • 轉貨單 / 調貨單 • 預收單 • 退貨單
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 產品相關知識 • 產品和服務標準作業流程 • 產品推廣知識 • 顧客關係管理基本知識 • 組織政策和顧客服務程序 • 通訊工具使用知識 • 職業安全衛生相關規範 • 標準服務作業流程 • 當期促銷活動與相關優惠方案 • 銷售概念 • 產品銷售和服務相關法規

	<ul style="list-style-type: none"> • 金流處理程序 • 基礎財務知識 • 多元支付工具知識
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊科技應用能力 • 溝通協調能力 • 顧客導向 • 銷售能力 • 閱讀理解能力 • 客訴處理能力 • 收銀機操作能力 • 操作各式支付交易能力 • 計算能力
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 無