

職能單元代碼	KPS3R2756v3
職能單元名稱	電器商品銷售服務
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、諮詢與銷售商品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依賣場 / 門市電器商品銷售項目，接待顧客並主動說明商品功能、規格、節能、環保、智慧數位化及安全法規與價格。 2. 依顧客需求，提供顧客電器商品諮詢服務與建議，並示範操作方法與展示商品優點，協助顧客選擇。 3. 依顧客所選擇商品，操作與測試電器商品，並視電器商品屬性，說明維修與保固範圍。 4. 依賣場 / 門市行（促）銷活動程序，主動推廣行（促）銷活動。 5. 依組織目標，進行顧客需求銷售商品、點收正確金額，並開立發票 / 保固證明，以及交付電器商品或視電器商品體積 / 重量，適切包裝安排配送服務。 <p>二、閉店作業</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 巡視賣場 / 門市，確認顧客均離場，並清點架上商品數量及商品用電安全檢查。 2. 每日結束營業後，計算銷售數據、盤點商品庫存量，並完成銷售報表。 3. 辨別與選用適切的清潔用品，清潔公共區域 / 商品架 / 商品 / 櫥窗，以維持賣場 / 門市整潔與美觀。 <p>三、維繫顧客關係</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 建立顧客資料表，針對已成交電器產品，提供售後服務。 2. 依顧客提出商品需求，協助保留或預訂商品，並收取訂金。 3. 依顧客服務流程，運用適切溝通方式，回應與記錄顧客問題。

工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 商品庫存表 • 銷售報表 • 顧客問題紀錄
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 職業安全衛生相關規範 • 行業別法規概念 • 產業專業術語 • 服務禮儀 • 電器商品種類 • 電器商品功能、規格、節能、環保及安全法規與操作知識 • 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 • 閉店流程 • 財務報表概念 • 清潔工作的原則與時機 • 清潔工具種類 • 消費者行為概念 • 顧客問題處理程序
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 表達能力 • 溝通協調能力 • 說服能力 • 銷售能力 • 電器商品說明書解讀能力 • 電器商品操作能力 • 營運管理系統操作能力 • 問題判斷能力 • 數位科技工具應用能力 • 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

	<ul style="list-style-type: none"> • 應對技巧 • 衝突與客訴處理技巧
說明與補充事項	無