

職能單元代碼	KPS5R0885v2
職能單元名稱	領導銷售團隊
領域類別	行銷與銷售/專業銷售
職能單元級別	5
工作任務與行為指標	<p>一、建立銷售團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確認團隊成員的特定需求和想法 2. 從個別時間或領域確認和處理營運上的可能事件 3. 應用管理政策以達成個人績效指標 4. 依據需求執行和追蹤團隊需求和要求 5. 建立和維護團隊溝通，釐清決定和即時的管理回應 6. 依據工作場域的程序以確認和解決溝通的細節 <p>二、管理領域和銷售團隊的範圍</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與銷售團隊代表溝通服務標準和銷售績效目標，確保團隊成員瞭解 2. 銷售團隊的報表被確認同意細節，格式和期限 3. 根據工作場域的需求分析和執行銷售團隊的報告 <p>三、管理銷售團隊的資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依據營運需求為銷售團隊展開預算和資源 2. 激勵團隊成員以達成個人銷售和績效目標 3. 團隊運作確保設備和資源需求 4. 團隊所需資源建立程序 5. 預算和營運需求以管理銷售團隊設備 6. 在時間架構下為額外的資源運作銷售團隊需求 7. 監控銷售團隊資源支出符合預算規範 <p>四、進行銷售團隊會議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據需要組織和資源銷售團隊會議 2. 促進銷售團隊會議以達成商定的議程和目標 3. 按照既定程序記錄和報告會議 4. 確保領域和銷售團隊會議得到滿足成果 <p>五、銷售模式和服務的價值與行為</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確保個人業務上活動反映業務銷售和服務政策和程序 2. 確保個人行為反映企業鼓勵的價值觀和文化 3. 確保個人績效和人際溝通加強業務政策和程序

	4. 商業模式的期望和承諾透過個人績效實現團隊目標
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> 一、溝通和交際能力 二、領導能力 三、讀寫能力 四、研究、分析和詮釋書面的文件 五、計劃建立領域的銷售目標
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> 一、商業採購和服務範圍 二、商業採購計劃 三、商業政策和程序相關於 四、賦權和作決策 五、和客戶和其他團隊成員互動 六、銷售和服務傳遞 七、為塑造正面態度和行為的技巧 八、客戶需求和市場趨勢 九、領導風格 十、相關銷售團隊活動相關的 WHS 的需求 十一、在人際的溝通的準則和技巧 十二、產品品質標準 十三、新產品和服務的可利用範圍,特別是永續性的特徵 十四、領導銷售代表團隊相關的法令和規範 十五、團隊塑造的技巧
評量設計參考	<ul style="list-style-type: none"> 一、評量之關鍵面向/能力證明之證據 <ul style="list-style-type: none"> 1. 透過實例在團隊領導中塑造及激發正向的行為和態度 2. 團隊成員個別設立績效標準和銷售目標 3. 評估領導風格以符合工作團隊,實際情況和績效狀況 4. 為相關人員溝通目標和計劃,和提供回饋在營運和成果 5. 為客戶管理有效的服務覆蓋範圍和銷售目標 二、評量所需情境與特定資源 <ul style="list-style-type: none"> 1. 零售工作環境 2. 相關文件,例如: <ul style="list-style-type: none"> (1) 政策與程序手冊 (2) 銷售與服務遞送目標及計劃 (3) 銷售與服務紀錄

	<p>(4) 法律與法令要求 (5) 企業實務準則</p> <p>3. 團隊</p> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在工作場域中對人選的觀察 2. 客戶的回饋 3. 書面或口頭的詢問以評估知識和瞭解 4. 檢視證據組合和第三方在工作場域上在工作的績效報告
說明與補充事項	<p>【註1】 團隊成員可能包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全職、兼職、非正式和合約的人員 ● 來自不同社會,文化和道德背景的人 ● 擁有不同程度語言和文字水準的人 <p>【註2】 團隊需求和要求可能相關於資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 預算 ● 設備和科技 ● 材料 ● 人員 ● 時間 <p>【註3】 溝通風格可能包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 肢體語言,包含面部表情 ● 閱讀和撰寫 ● 說和聽 ● 運用英文以外的語言包含當地社群語言 <p>【註4】 銷售報告可能包含資訊：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 商業客戶需求 ● 競爭者的活動 ● 產品問題 ● 收回 <p>【註5】 銷售和績效指標可能包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 客戶的留住 ● 市場佔用 ● 當地市場的定位 ● 產品服務的呈現或採購

	<ul style="list-style-type: none">● 價格● 品質● 在銷售人口統計上的改變● 銷售額 <p>【註6】 為銷售團隊不同的可能銷售和績效目標：</p> <ul style="list-style-type: none">● 品牌型式● 行銷活動● 採購和銷售策略● 產品或服務● 促銷策略和期限,循環,領域覆蓋和產品或服務聚焦● 領域銷售 <p>【註7】 設備和資源要求可能包含：</p> <ul style="list-style-type: none">● 可用盡的● 採購和促銷材料● 薪資● 交通● 制服 <p>【註8】 會議可能為：</p> <ul style="list-style-type: none">● 單一地點或多重地點利用<ul style="list-style-type: none">● 視訊會議● 網際網路● 面對面● 正式或非正式 <p>【註9】 商業成果可能包含：</p> <ul style="list-style-type: none">● 品牌價值● 主要績效指標● 市場和銷售指標● 里程碑● 績效標竿● 價格● 品質標準和要求● 策略的目標● 永續性
--	---

	<p>【註10】 商業價值和文化可能包含：</p> <ul style="list-style-type: none">● 一般管道● 任務陳述● 組織的架構，包含在架構內的位子和角色● 工作場域目標● 工作場域策略和程序 <p>【註11】 商業政策和程序可能相關於：</p> <ul style="list-style-type: none">● 和消費者互動● 和其他團隊成員互動● 工作場域衛生與安全● 品質的確保和管控● 產品和服務銷售 <p>【註12】 透過個人業績塑造商業支出和商業承諾可能包含：</p> <ul style="list-style-type: none">● 輔導● 溝通● 驗證● 工作行為● 觀察和工作複製● 回應和討論
--	---