

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

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

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

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

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