

職能單元代碼	KMA2R3421v2
職能單元名稱	匿名訪查前準備工作
職類別	行銷與銷售 / 市場分析研究
職能單元級別	2
工作任務與行為指標	<p>一、蒐集訪查單位 / 商家資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 蒉集訪查單位 / 商家相關資訊，確認訪查區域位置、數量、要點、體驗項目與評核標準。 2. 視需求與該組織共同討論，依據完成之評核表，作為訪查參考依據。 <p>二、準備訪查應備物品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 準備照相、錄音、錄影等相關工具，以便詳細記錄訪查過程，作為評核依據。
工作產出	<ul style="list-style-type: none"> • 評核表 • 訪查紀錄檔案 (文字影音記錄)
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 指定單位 / 商家相關資訊 • 評核 / 稽核相關知識 • 服務品質相關知識 • 服務禮儀相關知識 • 照相、錄音 / 錄影設備操作知識
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 電腦資訊科技應用能力 • 電腦文書處理能力 • 應對與說明能力 • 數位影音設備操作能力
說明與補充事項	無。