

職能單元代碼	KRM3R0851v2
職能單元名稱	使用銷售資訊管理系統
領域類別	行銷與銷售/零售與通路管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、使用銷售資訊管理系統</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 必要時，根據店內政策和程序，向工作人員展示銷售資訊管理系統的運作 2. 根據原廠說明、店內政策和程序，操作硬體和軟體 3. 理解銷售資訊系統的用途和使用方式 4. 根據電子數據交換（EDI）程序發送數據 5. 熟悉鍵盤輸入技巧，準確輸入訊息 6. 依據規定，定期執行備份程序 <p>二、編輯和更新資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據規定程序，找出要編輯和更新的資訊 2. 根據店內政策和程序，編輯和更新系統上的資訊 3. 根據需要，將價格更動輸入系統 4. 確保貨架上的數據和價格，與電腦記錄是一致的 <p>三、解決系統問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 即時的識別設備，硬體和軟體故障，修正可能的原因或尋求專家協助 2. 根據原廠規格和店內程序，監控、執行硬體和軟體系統的維護計劃 3. 使用合適的解決問題技巧處理一般問題，並根據需要諮詢相關人員 4. 根據店內程序和相關法令，評估和解決銷售點產生的問題 5. 在出現問題時，積極主動地向工作人員提供援助
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通和人際互動的技能</p> <p>二、識字和計算技能，以處理和紀錄信息</p> <p>三、技術技能</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、原廠有關硬體和軟體操作的規範</p> <p>二、解決問題的技巧</p> <p>三、相關行業行為準則</p>

	<p>四、相關法律和法規要求</p> <p>五、軟體許可規範</p> <p>六、關於銷售資訊管理系統使用和操作的政策和程序</p> <p>七、店內產品和服務範圍，包括訂價結構</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 遵循下列方面的相關店內政策和程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 解決系統故障 • 使用商店的刷卡機(EFTPOS) • 在系統上檢查並輸入資訊 2. 遵循相關法律和法定要求，包括消費者保護法和信貸程序的要求 <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一個真實或模擬的零售工作環境 2. 硬體和軟體使用說明書 3. 銷售資訊管理系統 4. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 有關銷售資訊管理系統的存取或抽樣的規定 (2) 法規和法定要求 (3) 工作健康和安全的要求 (4) 行業規範 <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在工作場所的表現觀察 2. 角色扮演 3. 回答有關具體的技能和知識的問題 4. 員工個人資料、過去經歷、在職績效證明，和第三方的工作績效報告
說明與補充事項	<p>【註1】 銷售資訊管理系統的型態可能是：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 集中式 ● 分散式 ● 聯網式 <p>【註2】 工作人員可能是：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 全職，兼職或臨時工 ● 派遣

	<ul style="list-style-type: none">● 不同程度語言理解和識字的人● 不同文化、社會背景和種族的人● 不同職責和職務的人 <p>【註3】 店內政策與程序可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 高效和持續地利用資源● 銷售資訊管理系統● 工作健康和安全● 處理銷售訂單 <p>【註4】 硬體可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 條碼● 手持式設備● 個人電腦或終端機（單機或聯網）● POS 機● 掃描設備 <p>【註5】 軟體可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 數據庫● EDI● 財務● 試算表● 文書處理 <p>【註6】 用途和使用方式可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 通過第三方的刷卡信用資訊● 授予信貸或貸款的信用檢查● 客戶記錄● 電子目錄● 財務管理● 個人、部門或項目的銷售業績分析● 庫存控制● POS 機的操作，包括：<ul style="list-style-type: none">■ 信用卡■ EFTPOS■ 會員卡■ 線上銷售
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<ul style="list-style-type: none">■ 智慧卡● 定價和價格變動● 員工薪資、登入和登出信息● 工作人員名冊● 庫存轉移和交付● 利用網路設施● 多媒體的使用 <p>【註7】 訊息可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 客戶的詳細資訊或記錄，包括：● 姓名● 聯繫方式● 消費者資料或簡檔● 採購單● 價格變化● 人事訊息● 庫存記錄● 庫存轉移 <p>【註8】 備份程序可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● CD 片● 數位磁帶● DVD● 外部硬碟● 異地數據存儲● Zip 壓縮 <p>【註9】 故障可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 硬體失效或故障● POS 機功能問題，如：<ul style="list-style-type: none">■ 支票交換■ 信貸服務■ EFTPOS● 定價變化● 軟體功能問題● 工作人員錯誤或缺乏訓練
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>【註10】 解決問題技巧可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 遵循常規程序或原廠建議● 橫向思考● 轉介給：<ul style="list-style-type: none">■ 操作員■ 經理■ 專家 <p>【註11】 相關人員可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 經理● 主管● 團隊領導人● 技術專家 <p>【註12】 相關法令可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 消費者保護● 信貸程序● 工作健康和安全
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------