

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"> <li>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</li> <li>2. 根據原廠說明、店內政策和程序，操作硬體和軟體</li> <li>3. 理解銷售資訊系統的用途和使用方式</li> <li>4. 根據電子數據交換 ( EDI ) 程序發送數據</li> <li>5. 熟悉鍵盤輸入技巧，準確輸入訊息</li> <li>6. 依據規定，定期執行備份程序</li> </ol> <p>二、編輯和更新資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據規定程序，找出要編輯和更新的資訊</li> <li>2. 根據店內政策和程序，編輯和更新系統上的資訊</li> <li>3. 根據需要，將價格更動輸入系統</li> <li>4. 確保貨架上的數據和價格，與電腦記錄是一致的</li> </ol> <p>三、解決系統問題</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>5. 在出現問題時，積極主動地向工作人員提供援助</li> </ol>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通和人際互動的技能</p> <p>一、識字和計算技能，以處理和紀錄信息</p> <p>二、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 and 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"> <li>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"> <li>● 解決系統故障</li> <li>● 使用商店的刷卡機(EFTPOS)</li> <li>● 在系統上檢查並輸入資訊</li> </ul> </li> <li>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</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 一個真實或模擬的零售工作環境</li> <li>2. 硬體和軟體使用說明書</li> <li>3. 銷售資訊管理系統</li> <li>4. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 有關銷售資訊管理系統的存取或抽樣的規定</li> <li>(2) 法規和法定要求</li> <li>(3) 工作健康和安全的要求</li> <li>(4) 行業規範</li> </ol> </li> </ol> <p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在工作場所的表現觀察</li> <li>2. 角色扮演</li> <li>3. 回答有關具體的技能和知識的問題</li> <li>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</li> </ol>
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"> <li>● 集中式</li> <li>● 分散式</li> <li>● 聯網式</li> </ul> <p>【註2】工作人員可能是：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 全職，兼職或臨時工</li> <li>● 派遣</li> </ul>

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

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

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