

職能單元代碼	KRM4R0816v2
職能單元名稱	推薦零售專業商品和服務
領域類別	行銷與銷售/零售與通路管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、瞭解各類專業商品種類的知識</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辨別專業商品和服務範圍</li> <li>2. 示範商品種類的知識</li> <li>3. 操作商品存貨系統</li> <li>4. 發展瞭解商品知識的相關資訊</li> <li>5. 瞭解製造商技術資訊和商品規格</li> <li>6. 研究比較各類商品和服務，交流商品資訊</li> <li>7. 將商品資訊傳遞給客戶及其他工作人員</li> </ol> <p>二、對商品和服務提出建議，以滿足客戶要求</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辨別和評估客戶的要求對商品適用性提供建議，以協助客戶購買決策</li> <li>2. 根據客戶要求和製造商的規格商品和材料判斷商品適用性</li> <li>3. 提供商品規格，滿足客戶需求</li> <li>4. 針對客戶利益提供商品功能以協助購買決策</li> <li>5. 創立一個與組織政策和程序一致的購買環境，示範或解釋使用商品以利客戶選購</li> <li>6. 相關商品進行正確測量、裝配或調整大小過程</li> <li>7. 說明商品相關的維護和保養要求</li> <li>8. 明確地解釋給客戶相關的商品使用的安全特性</li> <li>9. 預估並要求傳達給客戶商品的數量</li> </ol> <p>三、提供商品保證建議</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 明確地對客戶解釋與比較商品和製造商的保固條款</li> <li>2. 確認並提供相關個別商品保固條款和條件資訊給客戶</li> <li>3. 根據法律要求和組織的政策和程序，提供客戶關於個別商品保固條款和條件，特別是延長或促銷擔保的書面資料</li> </ol> <p>四、報價價格和付款方式</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推算組織對於不同商品和服務選項推薦的定價，並傳達</li> </ol>

	<p>給客戶</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. 在適當情況下，根據定價的決定因素和組織策略交涉個別商品價格</li> <li>3. 與客戶洽談傳達支付和信用付款方式優先選項</li> </ol> <p>五、提供建議，並安排商品服務及維修</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據組織政策和程序上服務及維修範圍，提供客戶忠告</li> <li>2. 再次確認並積極聽取客戶商品問題的性質</li> <li>3. 完成運營商和設備故障方面的問題診斷</li> <li>4. 根據問題的性質提供商品資訊的解決方案</li> <li>5. 了解服務和維修過程，並根據公司和企業政策傳達給客戶</li> <li>6. 確認基本商品服務和維修價格和時間表，並報價給客戶</li> <li>7. 按照組織程序和法律要求，紀錄客戶詳細資料和服務報告</li> <li>8. 標示並根據組織策略進行商品維修</li> <li>9. 商品服務和維修完成後通知客戶，不會無故拖延</li> <li>10. 確認後續必要的行動，以確保客戶的滿意度</li> </ol>
<b>職能內涵 (S=skills 技能)</b>	<p>一、溝通和人際關係的技能</p> <p>二、讀寫能力和算術技能</p>
<b>職能內涵 (K=knowledge 知識)</b>	<p>一、製造商的技術資料</p> <p>二、組織政策和程序</p> <p>三、商品系列</p> <p>四、定價程序，包括 GST 要求</p> <p>五、商品和製造商保固條款和條件</p> <p>六、依循專業商品和服務的推薦做法，及相關行業立法規範和法定要求</p>
<b>評量設計參考</b>	<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. 更新和應用商品知識提供客戶和員工全面諮詢，包括適用技術資訊和建議的商品擔保和保險政策</li> <li>2. 應用組織政策和程序，實踐行業準則中關於銷售和客戶服務流程</li> <li>3. 建議客戶並告知銷售團隊成員企業商品種類繁多，提供商品功能、特色、性能、配套商品、商品可用性和保證</li> </ol>

	<p>4. 建議客戶和銷售團隊成員儲存商品 5. 商品的數量估計和報價要求 6. 按照組織政策和程序協商和管理客戶價格和付款方式 7. 根據組織的政策和程序提供建議和安排內部和外部組織服務，包括維修</p> <p><b>二、評量所需情境與特定資源：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 一個真實或模擬零售環境工作</li><li>2. 商品資訊相關來源</li><li>3. 有關文件，如：<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 組織政策和程序手冊</li><li>(2) 行業慣例和相關法律規範</li><li>(3) 組織盤點</li></ol></li><li>4. 適當商品種類範圍</li><li>5. 客戶提出不同要求</li></ol> <p><b>三、評量方法</b></p> <p>評量方法的範圍應被用來評量實際的技能和知識</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 在工作場域的表現觀察</li><li>2. 客戶回饋意見</li><li>3. 書面或口頭回答有關具體的技能和知識的問題</li><li>4. 綜述佐證資料，依據第三方工作績效報告及工作表現</li></ol> <p><b>四、評量輔助資訊</b></p> <p>建議相關的行業部門、工作場域和工作職責等單位全面評量</p>
<b>說明與補充事項</b>	<p><b>【註1】服務範圍包括：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 交貨</li><li>2. 融資方案</li><li>3. 安裝</li><li>4. 保險設施</li><li>5. 材料計量切割</li><li>6. 商品服務和維修</li></ol> <p><b>【註2】存貨盤點制度可能是：</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 集中</li><li>2. 電子</li><li>3. 手冊</li></ol>

	<p>【註3】商品知識可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 配件</li><li>2. 年齡適宜性和評級</li><li>3. 可用樣式、大小和顏色範圍</li><li>4. 品牌選擇</li><li>5. 組合零件</li><li>6. 製造國</li><li>7. 設計特點</li><li>8. 耐久性</li><li>9. 能源效率</li><li>10. 環境因素和再生商品</li><li>11. 健康和衛生</li><li>12. 製造工藝和結構</li><li>13. 原料、配料及成分</li><li>14. 操作</li><li>15. 性能</li><li>16. 價錢</li><li>17. 品質</li><li>18. 安全特性</li><li>19. 賽存和維護要求</li><li>20. 供應和可用性</li><li>21. 可持續性特性，如：<ol style="list-style-type: none"><li>(1) 可回收</li><li>(2) 無毒</li><li>(3) 擔保</li><li>(4) 工藝品</li></ol></li></ol>
	<p>【註4】相關資訊來源可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 目錄</li><li>2. 聯繫直接供應商</li><li>3. 客戶回饋意見</li><li>4. 指定工作人員</li><li>5. 廠家說明書和規格</li><li>6. 組織或行業商品手冊</li></ol>

	<p>7. 供應商的商品宣傳單 8. 貿易展覽會</p> <p><b>【註5】</b> 客戶可以包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 個人或組織</li><li>2. 來自不同社會、文化和種族背景的人</li><li>3. 來自不同身心狀態能力的人</li><li>4. 有正常的或特殊要求的</li><li>5. 有特殊需要</li><li>6. 老主顧和新客戶</li></ol> <p><b>【註6】</b> 客戶要求可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 年齡適宜</li><li>2. 顏色喜好和風格</li><li>3. 文化和種族</li><li>4. 耐用性、功能和用法</li><li>5. 現有技能和知識</li><li>6. 時尚和喜好</li><li>7. 健康因素</li><li>8. 利益</li><li>9. 生活方式</li><li>10. 價錢</li><li>11. 尺寸</li><li>12. 使用要求</li></ol> <p><b>【註7】</b> 相關立法可能會涉及到：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 有關零售銷售審查、許可和版權法</li><li>2. 海關規定</li><li>3. 業界實務守則</li><li>4. 職場安全衛生法規</li><li>5. 定價程序，包括 GST 要求</li><li>6. 隱私法</li><li>7. 出售二手貨</li><li>8. 消費者保護法</li></ol> <p><b>【註8】</b> 商品和製造商可能涉及到：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 好處</li></ol>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>2. 持續時間</li><li>3. 特徵</li><li>4. 限制</li><li>5. 價格 ( 視情況而定 )</li></ul> <p><b>【註9】</b>組織政策和程序可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 與客戶互動</li><li>2. 進行維修處理項目</li><li>3. 銷售專業商品和服務</li></ul> <p><b>【註10】</b>個別商品價格談判可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 增值購買</li><li>2. 批量折扣</li><li>3. 個別折扣</li><li>4. 價格比對</li></ul> <p><b>【註11】</b>可能出現問題診斷：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 通過電子或郵政通信</li><li>2. 通過電話</li><li>3. 面對面</li></ul> <p><b>【註12】</b>行動可能會發生：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1. 預約</li><li>2. 通過電子或郵政通信</li><li>3. 通過電話</li><li>4. 面對面</li><li>5. 正式或非正式地</li></ul>
--	---