

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"> 1. 辨別專業商品和服務範圍 2. 示範商品種類的知識 3. 操作商品存貨系統 4. 發展瞭解商品知識的相關資訊 5. 瞭解製造商技術資訊和商品規格 6. 研究比較各類商品和服務，交流商品資訊 7. 將商品資訊傳遞給客戶及其他工作人員 <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"> 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 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 3. 提供商品規格，滿足客戶需求 4. 針對客戶利益提供商品功能以協助購買決策 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 6. 相關商品進行正確測量、裝配或調整大小過程 7. 說明商品相關的維護和保養要求 8. 明確地解釋給客戶相關的商品使用的安全特性 9. 預估並要求傳達給客戶商品的數量 <p>三、提供商品保證建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 明確地對客戶解釋與比較商品和製造商的保固條款 2. 確認並提供相關個別商品保固條款和條件資訊給客戶 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 <p>四、報價價格和付款方式</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推算組織對於不同商品和服務選項推薦的定價，並傳達

	<p>給客戶</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 3. 與客戶洽談傳達支付和信用付款方式優先選項 <p>五、提供建議，並安排商品服務及維修</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據組織政策和程序上服務及維修範圍，提供客戶忠告 2. 再次確認並積極聽取客戶商品問題的性質 3. 完成運營商和設備故障方面的問題診斷 4. 根據問題的性質提供商品資訊的解決方案 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 6. 確認基本商品服務和維修價格和時間表，並報價給客戶 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 8. 標示並根據組織策略進行商品維修 9. 商品服務和維修完成後通知客戶，不會無故拖延 10. 確認後續必要的行動，以確保客戶的滿意度
職能內涵 (S=skills 技能)	<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>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<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>
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. 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 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 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

	<ol style="list-style-type: none"> 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>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一個真實或模擬零售環境工作 2. 商品資訊相關來源 3. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 組織政策和程序手冊 (2) 行業慣例和相關法律規範 (3) 組織盤點 4. 適當商品種類範圍 5. 客戶提出不同要求 <p>三、評量方法</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"> 1. 在工作場域的表現觀察 2. 客戶回饋意見 3. 書面或口頭回答有關具體的技能和知識的問題 4. 綜述佐證資料，依據第三方工作績效報告及工作表現 <p>四、評量輔助資訊</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>
說明與補充事項	<p>【註1】服務範圍包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 交貨 2. 融資方案 3. 安裝 4. 保險設施 5. 材料計量切割 6. 商品服務和維修 <p>【註2】存貨盤點制度可能是：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 集中 2. 電子 3. 手冊

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

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

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