

職能單元代碼	KRM4R0815v2
職能單元名稱	推薦零售海鮮商品服務
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、瞭解商品知識</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通過相關資訊來源瞭解商品知識 2. 研究和應用比較相關商品 3. 向其他工作人員傳達商品資訊 <p>二、辨別海鮮商品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨別海鮮商品種類 2. 辨別季節性供應商品 <p>三、推薦海鮮商品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據客戶要求，提供海鮮商品和服務 2. 介紹客戶各類海鮮商品特色以創造購買環境 3. 根據商店政策和程序，建議配套商品、特價、新產品和季節性促銷活動給客戶 4. 提供海鮮商品資料並建議客戶購買品項 5. 當客戶欲購買商品品項沒有時，需提供客戶替代商品選項的意見
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、人際關係技能</p> <p>二、讀寫能力</p> <p>三、算術技能，對於價格和數量計算</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、關於保存制度和流程</p> <p>二、專業商品知識</p> <p>三、其他相關政策和程序</p> <p>四、與零售業相關立法和法定要求</p> <p>五、有關職場安全衛生法龜和實務守則</p> <p>六、實踐相關行業規範</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. 遵守消費者保護法和有關銷售烘焙商品法規要求 2. 運用商品知識諮詢和販售烘焙商品和服務 3. 提供客戶良好服務，以實踐行業規範和進行銷售商品 4. 根據客戶的要求，應用專業商品知識，提供準確建議

	<p>5. 開發維護，並根據需要傳達烘焙商品相關知識</p> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 零售工作環境 2. 商品資訊來源 3. 一系列烘焙商品 4. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 倉儲策略和程序手冊 (2) 客戶訂單形式 <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. 以主管立場的第三方報告 3. 客戶回饋意見 4. 書面或口頭提問，以評估的認識和理解其能力 5. 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】 商品知識可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 海鮮商品標識 2. 使用方式 3. 準備方式 4. 烹調方法，配方和成分 5. 調料和配菜 6. 海鮮成分 7. 烹調後收縮 8. 所需數量 9. 營養方面問題 10. 產地 11. 季節性供應 12. 處理和保存 <p>【註2】 相關資訊來源可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 商店或供應商商品手冊 2. 商品簡介

	<ol style="list-style-type: none">3. 多媒體展示4. 標籤5. 其他工作人員 <p>【註3】比較各項商品可以包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 商品品種2. 營養膳食方面3. 味道4. 質地5. 配料6. 保存期限7. 烹飪要求8. 價格 <p>【註4】商品資訊可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 海鮮商品標識2. 正確營銷名稱3. 捕撈區域、原產國4. 法律效期5. 保育物種6. 使用和製備方式7. 烹調方法和食譜8. 營養方面問題9. 季節性供應10. 品種11. 品質12. 數量13. 價格範圍14. 口味偏好15. 貯存條件、保存期限和潛在食品安全隱憂 <p>【註5】其他工作人員可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 新的或現有的工作人員2. 不同人員所使用語言3. 不同文化，社會和種族背景的人員 <p>【註6】商品範圍包括：</p>
--	---

	<ol style="list-style-type: none">1. 各種魚種2. 甲殼類動物3. 軟體動物物種4. 新鮮，冷凍或活的商品5. 季節性品種 <p>【註7】服務可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 商品加工方式，例如預煮或醃製2. 單人份餐點3. 特殊場合餐飲4. 食品送貨服務 <p>【註8】客戶要求可能涉及到：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 飲食需求2. 過敏3. 優先4. 健康因素5. 文化群體 <p>【註9】客戶可以包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 新的或重複接觸2. 外部和內部接觸3. 企業客戶或個人4. 客戶常規或特殊要求5. 不同社會文化和種族背景，具有不同身心狀態能力的人 <p>【註10】倉儲策略和程序方面：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 賣海鮮商品2. 與客戶互動3. 品質保證4. 食品安全衛生5. 訂購海鮮商品6. 處理客戶訂單
--	---