

職能單元代碼	KRM4R0814v2
職能單元名稱	推薦零售烘焙商品服務
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"> <li>1. 通過相關資訊來源瞭解商品知識</li> <li>2. 研究和應用比較相關商品</li> <li>3. 向其他工作人員傳達商品資訊</li> <li>4. 根據法律要求，詳讀和解釋品項標籤內容</li> </ol> <p>二、確定烘焙商品種類</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辨別麵包店商品系列種類</li> <li>2. 辨別季節性供應商品</li> </ol> <p>三、推薦烘焙商品</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據客戶要求，提供烘焙商品和服務</li> <li>2. 介紹客戶各類烘焙商品特色以創造購買環境</li> <li>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</li> <li>4. 提供烘焙商品資料並建議客戶購買品項</li> <li>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</li> </ol> <p>四、提供麵包店諮詢服務</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 宣傳推廣，並應要求為客戶安排零售麵包品項服務</li> </ol>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、人際關係技能</p> <p>二、研究商品資訊技能</p> <p>三、讀寫能力</p> <p>四、算術技能，對於價格和數量計算</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、倉儲策略和程序</p> <p>二、專業商品知識</p> <p>三、有關職場安全衛生法規要求</p> <p>四、與零售業相關立法和法定要求</p> <p>五、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"> <li>1. 遵守消費者保護法和有關銷售烘焙商品法規要求</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. 運用商品知識諮詢和販售烘焙商品和服務</li> <li>3. 提供客戶良好服務，以實踐行業規範和進行銷售商品</li> <li>4. 根據客戶的要求，應用專業商品知識，提供準確建議</li> <li>5. 開發維護，並根據需要傳達烘焙商品相關知識</li> </ol> <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 零售工作環境</li> <li>2. 商品資訊來源</li> <li>3. 一系列烘焙商品</li> <li>4. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 倉儲策略和程序手冊</li> <li>(2) 客戶訂單形式</li> </ol> </li> </ol> <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"> <li>1. 在工作場域的表現觀察</li> <li>2. 以主管立場的第三方報告</li> <li>3. 客戶回饋意見</li> <li>4. 書面或口頭提問，以評估的認識和理解其能力</li> <li>5. 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>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"> <li>1. 烘焙商品標識</li> <li>2. 準備方式</li> <li>3. 烹調方法，配方和成分</li> <li>4. 營養方面問題</li> <li>5. 季節性供應</li> <li>6. 處理和保存</li> </ol> <p>【註2】 相關資訊來源可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 商店或供應商商品手冊</li> <li>2. 商品簡介</li> <li>3. 多媒體展示</li> <li>4. 自學課程</li> <li>5. 標籤</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"><li>6. 店面訪查</li><li>7. 其他工作人員</li></ol> <p>【註3】 比較各項商品可以包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 商品品項</li><li>2. 營養膳食方面</li><li>3. 味道</li><li>4. 質地</li><li>5. 配料</li><li>6. 保存期限</li><li>7. 烹飪要求</li><li>8. 價格</li></ol> <p>【註4】 商品資訊可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 烘焙商品標識</li><li>2. 使用</li><li>3. 準備和便利性</li><li>4. 烹調方法和食譜</li><li>5. 營養資訊</li><li>6. 產地</li><li>7. 季節性供應</li><li>8. 口味偏好</li><li>9. 口味</li><li>10. 保存條件與期限</li></ol> <p>【註5】 其他工作人員可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 新的或現有的工作人員</li><li>2. 不同人員所使用語言</li><li>3. 不同文化，社會和種族背景的人員</li></ol> <p>【註6】 商品範圍包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 麵包生產線</li><li>2. 甜酵母商品（包子和甜甜圈）</li><li>3. 餡餅和比薩餅</li><li>4. 蛋糕（原味、奶油、卡士達、水果）</li><li>5. 糕點線（甜、鹹、卡士達、水果）</li><li>6. 餅乾</li></ol>
--	--

	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. 熱食或冷食</li> <li>8. 烹煮或未經烹煮項目</li> <li>9. 焙烤或冷凍</li> <li>10. 冰鎮和未冰鎮項目</li> </ol> <p>【註7】 客戶要求可能涉及到：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 優先</li> <li>2. 健康因素</li> <li>3. 過敏反應</li> <li>4. 營養需求</li> <li>5. 文化偏好</li> <li>6. 價格</li> </ol> <p>【註8】 倉儲策略和程序方面：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 銷售烘焙商品</li> <li>2. 與客戶互動</li> <li>3. 品質保證</li> <li>4. 食品安全</li> <li>5. 訂購烘焙食品</li> <li>6. 處理客戶訂單</li> </ol> <p>【註9】 客戶可以包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新的或重複接觸</li> <li>2. 外部和內部接觸</li> <li>3. 企業客戶或個人</li> <li>4. 客戶常規或特殊要求</li> <li>5. 不同社會文化和種族背景，具有不同身心狀態能力的人</li> </ol> <p>【註10】 零售麵包店服務可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 特殊場合餐飲</li> <li>2. 餐飲會議室</li> <li>3. 送外賣服務</li> <li>4. 訂購服務</li> <li>5. 季節性促銷活動</li> </ol>
--	--