

職能單元代碼	KRM4R0813v2
職能單元名稱	推薦零售肉類商品服務
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、確定商品種類範圍</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辨別店內肉類商品種類範圍 2. 辨別肉類商品季節性和可用性 <p>三、推薦肉製品</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據客戶要求，提供肉類商品和服務 2. 介紹客戶各種肉類商品特點，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. 提供肉類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 <p>四、提供肉類商品服務建議</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 宣傳推廣並應要求為客戶安排零售肉類商品服務
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、人際溝通技巧</p> <p>二、讀寫能力</p> <p>三、計算技能，關於定價和商品秤重</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、與零售業相關立法和法定要求</p> <p>四、有關職場安全衛生法規要求</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"> 1. 遵守消費者保護法和有關銷售肉類商品法規要求 2. 運用商品知識諮詢和販售肉類商品和服務 3. 提供客戶良好服務，以實踐行業規範和進行銷售商品

	<p>4. 根據客戶的要求，應用專業商品知識，提供準確建議</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. 合適商品 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. 肉類商品標識 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. 肉類成分 7. 烹調後收縮 8. 需要數量 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. 供應商或肉類產品手冊 2. DVD 和多媒體展示

	<p>3. 標籤</p> <p>【註3】 比較各項商品可包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 肉品種類 2. 評分 / 分級 3. 原始 4. 削減 5. 烹飪和準備要求 6. 特徵 7. 價格 <p>【註4】 商品資訊可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 商品類型 2. 品種 3. 特徵 4. 價錢 5. 配料 6. 簡單營養資訊 7. 處理和保存方式 8. 烹飪技巧 <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】 店內肉類品項包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 牛肉 2. 羊肉 3. 小牛肉 4. 豬肉 5. 雞 6. 鹿肉，袋鼠，鸕鶿和其他 7. 特殊切割 8. 熟肉 9. 製成品 10. 加工食品，例如即刻烹調和醃製
--	---

	<p>11. 單人分食品</p> <p>【註7】 客戶要求可根據：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 優先2. 健康因素3. 文化群體4. 飲食問題5. 價格 <p>【註8】 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9】 存儲策略和程序方面：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 銷售肉類商品2. 與客戶互動3. 品質保證4. 食品安全5. 訂購肉製品程序6. 處理客戶訂單
--	--