

零售服務人員職能基準

職能基準代碼		KPS5220-001			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售服務人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 專業銷售	職類別代碼	KPS	
	職業別	商店銷售有關人員	職業別代碼	5220	
	行業別	批發及零售業 / 零售業	行業別代碼	G47 G48	
工作描述		透過與客戶互動提供其產品及服務，旨在增加顧客購物價值並從中獲益的一系列無形的活動			
基準級別		2			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 與客戶互動	T1.1 提供服務給客戶	O1.1.1 依據商店的政策和立法的要求，滿足客戶的需求和合理要求以及和監督者報告	<p>P1.1.1 依據店內政策，以專業和周到服務與客戶進行溝通</p> <p>P1.1.2 依據店內的政策和法規要求，滿足客戶的需求，並向主管報告</p> <p>P1.1.3 詳細記錄客戶的資訊</p> <p>P1.1.4 確認和預測可能出現的問題，並採取措施，盡量提升客戶滿意度</p> <p>P1.1.5 當客戶有立即的要求時，能理解和馬上行動，提供額外的服務</p>	2	<p>K1 銷售概念</p> <p>K2 衝突解決策略</p> <p>K3 電話溝通技巧和使用其他溝通設備</p> <p>K4 問候和道別技巧</p> <p>K5 公司周遭位置</p> <p>K6 知道自己負責的公司服務範圍</p> <p>K7 理解客戶表現出的行為</p> <p>K8 詢問和傾聽的技巧</p> <p>K9 相關法律和法定要</p>	<p>S1 溝通和人際關係的技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 建立默契和理解</li> <li>■ 解釋和回饋資訊</li> <li>■ 處理棘手的客戶</li> <li>■ 傾聽客戶的需求</li> <li>■ 談判和說服顧客購買</li> <li>■ 推廣產品和服務</li> <li>■ 有效及禮貌應對客戶的投訴</li> </ul> <p>S2 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計算成本和折扣</li> <li>■ 銷售文件，庫存和配送資訊</li> <li>■ 依店內政策，以電子化方式紀</li> </ul>

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>P1.1.6 根據店內政策，與客戶保持聯繫，直到交易完成</p> <p>P1.1.7 運用言語和非言語交流在服務過程中發展與客戶的關係</p> <p>P1.1.8 根據公司策略，為提昇顧客回購率，提供適當的服務或產品，刺激購買</p> <p>P1.1.9 依據店內政策，適當且有禮貌的回答客戶</p>		<p>求，包括工作場域衛生與安全</p> <p>K10 公司經營策略和程序，在以下方面：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 客戶服務</li> <li>■ 處理客戶投訴</li> <li>■ 分配的義務和責任</li> <li>■ 客戶退貨和退款</li> <li>■ 禮券和可繼續使用的票根程序</li> </ul>	<p>錄客戶來電的訂單錄音內容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 使用合法貨幣</li> <li>■ 親自透過電話留言</li> <li>■ 記錄抱怨內容</li> </ul>
	T1.2 回覆客戶投訴		<p>P1.2.1 依據店內政策，以積極和正面的態度處理投訴</p> <p>P1.2.2 敏銳、有禮貌且彈性的處理客戶投訴</p> <p>P1.2.3 透過積極傾聽和詢問，確認客戶投訴的性質</p> <p>P1.2.4 採取行動解決投訴，盡可能使客戶滿意</p> <p>P1.2.5 儘快解決客戶的不滿，避免投訴事件上達至主管</p> <p>P1.2.6 依據店內政策，將客戶對於公司不滿意的危機案件，以高服務品質轉換</p> <p>P1.2.7 準確且清晰的填寫客戶不滿意</p>		<p>K11 處理問題客戶的策略</p>	

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			和抱怨的文件 P1.2.8 必要時採取後續行動，以確保客戶的滿意度			
	T1.3 接收和處理銷售訂單	O1.3.1 客戶的資訊和資料 O1.3.2 銷售記錄與銷售訂單	P1.3.1 詳細記錄客戶的資訊和資料 P1.3.2 指引客戶至適當的區域 P1.3.3 用清晰和簡單的方式，提供資訊給客戶 P1.3.4 依據店內政策，記錄和反應銷售訂單 P1.3.5 依據店內政策和程序，處理客戶退貨或退款			
	T1.4 找出特殊的客戶需求		P1.4.1 即時發現客戶的特殊需求或要求 P1.4.2 口頭或非口頭傳達協助 P1.4.3 及時發現客戶的立即需求，並給予服務			
T2 收銀機帳務平衡與安全管理	T2.1 收銀機帳務平衡和安全		P2.1.1 根據店內政策和程序，在指定的時間進行結算 P2.1.2 結帳前，根據店內政策，將零用金從現金中區分出來 P2.1.3 根據店內政策，補充收銀機零錢 P2.1.4 產出和解讀收銀機的打印報表	2	K12 現金和非現金處理程序，包括： ■ 收銀機帳務平衡 ■ 計算非現金單據 ■ 所需零錢補充 ■ 收銀機的結帳和處理	S3 讀寫技能： ■ 收銀機帳務平衡 ■ 清點現金 ■ 計算非現金交易 ■ 計算報表和實際間的差異 ■ 完整的文檔 ■ 闡釋文檔

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	T2.2 現金流管理		<p>P2.1.5 根據店內安全政策和程序，提供現金和非現金文件</p> <p>P2.2.1 正確計算現金</p> <p>P2.2.2 正確計算非現金單據</p> <p>P2.2.3 確定收銀機現金和非現金交易總額間的平衡</p> <p>P2.2.4 根據店內政策，向相關人員報告有關現金和非現金交易金額之間的差異</p> <p>P2.2.5 根據店內政策，記錄商店和個別部門的採購和文件紀錄</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 計算現金</li> <li>■ 信貸和報酬</li> <li>■ 信用卡</li> <li>■ EFTPOS</li> <li>■ 禮券</li> <li>■ 零用金的維持</li> <li>■ 開啟和關閉收銀機</li> <li>■ 記錄收入</li> <li>■ 現金和非現金交易安全性</li> </ul> <p>K13 下列方面的店內政策和程序：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 現金流</li> <li>■ 使用操作收銀機</li> <li>■ 帳務平衡</li> <li>■ 現金和非現金交易的安全性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 收入報告</li> </ul> <p>S4 在既定時間內，運用規劃和組織技能完成任務</p> <p>S5 操作收銀機的技能</p>
T3 銷售產品和服務	T3.1 應用產品知識		<p>P3.1.1 根據商店政策和法律要求，應用與客戶互動服務關係及相關產品的使用方法來進行銷售</p> <p>P3.1.2 透過取得相關資訊來源，釐清不同產品知識和解決問題差異</p>	2	<p>K14 釐清客戶類型和需求：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 操作店內零售設備並能進行維護</li> <li>■ 報告問題和故障事宜</li> </ul> <p>K15 有關產品銷售和服務</p>	<p>S6 溝通和人際交往的技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 各類型顧客應對技巧，透過說明或型錄與顧客溝通：</li> <li>● 詢問了解，傾聽和觀察技能</li> <li>● 溝通協調與銷售應對的技能</li> </ul>
	T3.2 對客戶進行銷		P3.2.1 主動招呼顧客並詢問顧客基本			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	售		資料和姓名 P3.2.2 透過相關資訊了解客戶購買動機 P3.2.3 找出與顧客應對時機 P3.2.4 根據商店資料主動與客戶聯繫 P3.2.5 說明商品特色及相關活動，激起顧客購買意願		相關立法和法規要求之規範 K16 銷售技巧： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 成交技巧</li> <li>■ 開放程度</li> <li>■ 解決客戶疑義</li> <li>■ 辨別出客戶樂於購買訊息</li> </ul> K17 具區域或部分特定產品知識 K18 店內商品和服務範圍 K19 商店策略和程序，在以下方面： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 分配義務和責任</li> <li>■ 銷售產品、服務和銷售業績</li> </ul>	S7 讀寫技能： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 處理付款商品</li> <li>■ 閱讀產品資訊</li> <li>■ 閱讀商店政策和程序</li> <li>■ 記錄相關銷售訊息</li> <li>■ 使用一系列銷售技巧</li> </ul>
	T3.3 蒐集與回應訊息		P3.3.1 應用提問和傾聽技巧，以確定客戶的購買動機和要求 P3.3.2 解釋和釐清非言語溝通的相關線索 P3.3.3 根據客戶要求和商店政策，提供並給予客戶特定的商品			
	T3.4 銷售方式		P3.4.1 符合客戶需要，提供合適產品和服務 P3.4.2 提供客戶產品特點和明顯優勢的溝通知識與技巧 P3.4.3 對客戶說明產品的使用和安全要求 P3.4.4 準確如實回答有關客戶所提出日常商品問題，或參考資深銷售人員的經驗			
	T3.5 遊說反對意見	P3.5.1 根據	P3.5.1 根據商店策略確定並承認客戶			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
		商店策略提供給客戶不同意見的解決方案	反對意見 <b>P3.5.2</b> 將價格，時間和商品的特性的不同意見分類，並考慮解決方案 <b>P3.5.3</b> 根據商店策略提供給客戶不同意見的解決方案 <b>P3.5.4</b> 克服客戶不同意見的責任範圍或參考高級職員內的應用解決問題			
	T3.6 停止銷售方法		<b>P3.6.1</b> 釐清客戶需求，並對客戶購買訊息作出適當反應 <b>P3.6.2</b> 鼓勵客戶做出購買決定 <b>P3.6.3</b> 選擇和運用適當的停止銷售方法			
	T3.7 銷售機會極佳化		<b>P3.7.1</b> 根據店內政策確認和應用製造更多的銷售機會 <b>P3.7.2</b> 建議配套產品或根據客戶需求確認服務的客戶 <b>P3.7.3</b> 查看個人銷售成果，並考慮相關策略，與相關人員協商討論未來的銷售手法			
T4 為客戶提供服	T4.1 與客戶接觸		<b>P4.1.1</b> 根據組織要求，以專業，禮貌和簡潔的方式迎接客戶	2	K20 與業務有關的政策條款：	S8 清楚、簡要傳達意思的溝通技巧 S9 與客戶溝通及必要的產品知識

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
務			<p>P4.1.2 依規定穿著，建立統一形象</p> <p>P4.1.3 使用適當的人際關係技巧進行溝通，促進訊息交流的準確性和相關性</p> <p>P4.1.4 保持對客戶特定需求及任何文化、家庭和個人差異的敏感性</p> <p>P4.1.5 與客戶建立關係，表達對客戶需求的真正興趣</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 反歧視法規</li> <li>■ 道德原則</li> <li>■ 實務守則</li> <li>■ 隱私法規</li> <li>■ 職業衛生與安全 (OHS)</li> <li>■ 組織政策及與客戶服務過程中的程序</li> <li>■ 組織政策以及與客戶服務和客戶服務過程中的程序</li> </ul>	<p>S10 分析技能，解釋並滿足客戶需求</p> <p>S11 處理客戶諮詢或投訴的問題解決能力</p> <p>S12 自我管理技巧：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 遵守政策和程序</li> <li>■ 尋求學習和發展機會</li> </ul>
	T4.2 識別客戶需求		<p>P4.2.1 真誠、耐心地詢問和積極傾聽，以確定客戶的需求</p> <p>P4.2.2 評估客戶需求的急迫性，以確定提供服務的優先順序</p> <p>P4.2.3 滿足客戶需求，向客戶提供相關專業建議，並協助客戶做最佳的選擇</p> <p>P4.2.4 確定滿足客戶需求時的限制，並在有需要時向指定人員尋求幫助</p>			
	T4.3 為客戶提供服務		<p>P4.3.1 根據組織的要求提供及時的客戶服務，以滿足客戶需求</p> <p>P4.3.2 提供客戶有關問題和延誤訊息，並確實掌握處理進度</p> <p>P4.3.3 以清晰、簡潔、禮貌的態度與</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			客戶溝通 P4.3.4 找到提高產品和服務品質的機會，並隨時採取改善行動			
	T4.4 處理客戶意見	P4.4.1 溝通記錄	P4.4.1 確實瞭解客戶回饋並根據組織要求小心地處理 P4.4.2 按照標準、政策和程序，精確記錄和客戶互動間的意見和溝通內容 P4.4.3 確認任何未滿足的客戶需求及討論其他產品/服務的適用性 P4.4.4 根據組織政策和程序，支持客戶接觸其他服務			
T5 推薦產品和服務	T5.1 熟稔產品和服務知識		P5.1.1 積極並定期研究，熟悉和了解產業領域產品和服務 P5.1.2 利用現有產品和服務文檔，釐清和理解產品和服務的特點，並與其他產品和服務比較 P5.1.3 根據組織要求對產品和服務準確記錄和固定格式 P5.1.4 應用學到知識，提高個人工作領域標準	2	K21 瞭解公司產品和服務 K22 熟悉組織政策和客戶服務程序，包括處理客戶投訴 K23 產品和服務標準作業程序和最佳實踐模式 K24 熟稔公共關係和產品推廣技巧 K25 瞭解和分析客戶的回饋意見 K26 評量之關鍵面向/能力	S13 閱讀理解能力，包含各種訊息和文件與編輯校對技能，以確保語義清晰、語法和標點符號使用的準確性 S14 技術技能，選擇和使用合適的技術能力 S15 溝通技巧，提供客戶服務策略性建議 S16 解決問題的能力，有效處理客戶諮詢或投訴 S17 分析能力，以確保產品和服務趨
	T5.2 推薦產品和服務		P5.2.1 提供產品和服務問題和相關客戶需求的建議			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>P5.2.2 相關建議能以一致格式呈現</p> <p>P5.2.3 以客戶和組織結構的觀點提出建議，以確保產品和服務優勢</p>		<p>證明之證據：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 評估和對客戶滿意度報告</li> <li>■ 識別產品和服務的商業特點</li> <li>■ 產品和服務標準的知識和最佳實踐模式</li> <li>■ 準備和對產品和服務結構的建議</li> <li>■ 研究產品和服務的市場供應</li> </ul> <p>K27 評量所需情境與特定資源：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 訪問一個實際的工作場所或模擬環境</li> <li>■ 訪問辦公設備和資源</li> <li>■ 促銷策略的例子</li> <li>■ 有關客戶服務的標準和政策文件的例子</li> </ul> <p>K28 評量方法</p>	<p>勢</p>
	<p>T5.3 提供諮詢及產品宣傳活動</p>		<p>P5.3.1 提供明確的產品和服務相關諮詢</p> <p>P5.3.2 應用宣傳文件進行組織產品和服務的介紹</p> <p>P5.3.3 確認促銷活動符合成本效益</p> <p>P5.3.4 藉由客戶反饋分析影響促銷活動的成因</p> <p>P5.3.5 將本次促銷活動進行成效分析，並擷取良好效益納入今後的活動企劃</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					應使用一系列的評量方法來評量實務技能和知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 分析案例研究和方案</li> <li>■ 書面報告評量</li> <li>■ 技術操作</li> <li>■ 促銷活動計劃評量</li> <li>■ 在角色扮演的表現觀察</li> <li>■ 觀察法</li> <li>■ 口頭或書面提問，以評估宣傳策略和產品資訊來源的知識</li> <li>■ 文件資料審查，概述對產品和服務整體建議</li> </ul>	

#### 職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

A02 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

A03 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。

A04 親和關係：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

A05 自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。

#### 說明與補充事項

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：大專(學)以上，無經驗可。
- 基準更新紀錄
  - 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「說明與補充事項」/【建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件】。