

零售服務人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
v2	KPS5220-001v2	零售服務人員	最新版本	略	2019/12/31
	KPS5220-001	零售服務人員	歷史版本	已被《KPS5220-001v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		KPS5220-001v2			
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		透過與顧客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活動。			
基準級別		2			

主要職責	工作任務	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與顧客互動	T1.1提供服務給顧客	O1.1.1 顧客服務記錄表	P1.1.1依據組織政策，以專業和周到服務與顧客進行溝通。 P1.1.2 依據組織的政策和法規要求，滿足顧客的需求，並向主管報告。 P1.1.3詳細記錄顧客的資訊。 P1.1.4確認和預測可能出現的問題，並採取措施，以提升顧客滿意	2	K01銷售概念 K02通訊工具使用知識 K03職業安全衛生相關規範 K04可提供服務範圍認知 K05商店位置認知 K06組織經營策略和標準服務作業流程【註2】 K07顧客關係管理基本知識	S01溝通協調能力【註1】 S02通訊工具操作技能 S03成本和折扣計算能力 S04文書處理能力 S05使用顧客關係管理系統 (CRM) 能力 S06顧客導向 S07收銀機操作能力

主要職責	工作任務	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>度。</p> <p>P1.1.5當顧客有立即的要求時，能理解並依據組織的政策，提供適切的服務。</p> <p>P1.1.6 根據組織政策，與顧客保持聯繫，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顧客的關係。</p> <p>P1.1.8根據組織策略，提供適當的服務或產品，以促進購買，並提昇顧客回購率。</p>		K08熟悉各式支付工具概念	
	T1.2回覆顧客投訴		<p>P1.2.1依據組織政策，以專業態度即時處理顧客投訴。</p> <p>P1.2.3透過積極傾聽和詢問，確認顧客投訴的性質。</p> <p>P1.2.4依據組織政策，採取行動解決投訴，盡可能使顧客滿意，避免投訴事件擴大。</p> <p>P1.2.5準確且清晰的填寫顧客不滿意和抱怨意見。</p> <p>P1.2.6於必要時採取後續行動，以確保顧客的滿意度。</p>			
	T1.3接收和處理銷	O1.3.1銷售	P1.3.1以清晰和簡單的方式，提供銷			

主要職責	工作任務	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)
	售訂單	記錄與銷售訂單 O.1.3.2轉貨單 (或調貨單) O.1.3.3預收單 O.1.3.4退貨單	售資訊給顧客。 P1.3.2依據組織政策，記錄和反應銷售訂單。 P1.3.3依據組織政策和程序，處理顧客退貨或退款。			
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	O.2.1.1專櫃日結單	P2.1.1根據組織政策和程序，在指定的時間進行結算。 P2.1.2依據組織政策，管理零用金確保金額無誤。 P2.1.3產出和解讀收銀機的結帳報表。 P2.1.4根據組織安全政策和程序，提供現金和非現金文件。	2	K09現金和非現金處理程序【註3】 K10商店犯罪預防 (防偷防盜) 基本知識	S04文書處理能力 S07收銀機操作能力 S08帳務結算能力 S09偽鈔及偽卡辨識能力 S10採取適當措施以預防商店犯罪 (防偷防盜)
	T2.2現金流管理		P2.2.1正確計算現金。 P2.2.2正確計算非現金單據。 P2.2.3確認收銀機現金和非現金交易總額間的平衡。 P2.2.4依據組織政策，向相關人員報告現金和非現金交易金額之間			

主要職責	工作任務	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)
			的差異。			
T3銷售產品和服務	T3.1應用產品知識		<p>P3.1.1根據組織政策和法律要求，應用與顧客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>K01銷售概念</p> <p>K11產品銷售和服務相關法規</p> <p>K12產品相關知識</p> <p>K13組織銷售策略和程序</p> <p>K14分配義務和責任</p> <p>K15銷售產品、服務和銷售業績</p> <p>K16當期促銷活動與相關優惠方案</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S07收銀機操作能力</p> <p>S11銷售能力</p>
	T3.2對顧客進行銷售		<p>P3.2.1主動招呼顧客並詢問其需求，了解顧客購買動機。</p> <p>P3.2.2找出與顧客應對話題時機，並留下顧客資料。</p> <p>P3.2.3依據顧客需求，說明商品特色及相關促銷活動，促進顧客購買意願。</p> <p>P3.2.4依據組織政策，提供並給予顧客特定的商品或優惠。</p>			
	T3.3創造最佳銷售機會		<p>P3.3.1根據組織政策確認和主動製造更多的銷售機會。</p> <p>P3.3.2建議配套產品或根據顧客需求創造銷售機會。</p> <p>P3.3.3查看個人銷售成果，並依據組織銷售策略，與相關人員協商討論未來的銷售手法。</p>			

主要職責	工作任務	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)
T4為顧客提供服務	T4.1與顧客接觸		<p>P4.1.1根據組織服務規章，以專業、禮貌和整潔的形象接待顧客。</p> <p>P4.1.2使用適當的人際關係技巧進行顧客溝通，促進訊息交流的準確性和相關性。</p> <p>P4.1.3尊重顧客特定需求及其文化、家庭和個人差異化，進行適當互動。</p> <p>P4.1.4與客戶建立關係，表達對客戶需求的關心。</p>	2	K17業務相關政策條款 ^{【註4】}	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S12客訴處理能力</p> <p>S13自我管理技巧</p>
	T4.2識別顧客需求		<p>P4.2.1真誠、耐心詢問和積極傾聽，以確認顧客的需求。</p> <p>P4.2.2評估顧客需求的急迫性，以確定提供服務的優先順序。</p> <p>P4.2.3滿足顧客需求，向顧客提供相關專業建議，並協助顧客做最佳的選擇。</p> <p>P4.2.4確定滿足顧客需求時的限制，並在有需要時向直屬主管尋求幫助。</p>			
	T4.3為顧客提供服務	O4.3.1客戶服務紀錄表	<p>P4.3.1根據組織的要求提供即時的顧客服務，以滿足顧客需求。</p> <p>P4.3.2提供顧客有關問題和延誤訊</p>			

主要職責	工作任務	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)
			息，並確實掌握處理進度。 P4.3.3以清晰、簡潔、禮貌、耐心的態度與顧客溝通。			
	T4.4處理顧客意見	O4.4.1顧客服務記錄表	P4.4.1確實瞭解顧客回饋並根據組織要求進行處理。 P4.4.2按照標準、政策和程序，精確記錄和顧客互動間的意見和溝通內容。			
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。	2	K07顧客關係管理基本知識 K12產品相關知識 K17組織政策和顧客服務程序，包括處理客訴 K18產品和服務標準作業流程 K19公共關係和產品推廣知識	S01溝通協調能力 S12客訴處理能力 S14閱讀理解能力 S15選擇和使用合適的技術能力 S16產品和服務趨勢分析能力
	T5.2推薦產品和服務		P5.2.1依據顧客需求，提供產品和服務建議，以確保產品和服務完整優勢。 P5.2.2根據組織的要求提供顧客適切的服務。			
	T5.3提供諮詢及產品宣傳活動		P5.3.1提供明確的產品和服務相關諮詢。 P5.3.2應用宣傳文件進行組織產品和			

主要職責	工作任務	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)
			服務的介紹。 P5.3.3 確認促銷活動符合成本效益。 P5.3.4 藉由顧客反饋分析影響促銷活動的成因。 P5.3.5 將本次促銷活動進行成效分析，並擷取良好效益供日後活動企劃之參考。			

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 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。

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：高中以上，無經驗可。
- 【註1】溝通協調能力：如建立默契和理解、解釋和回饋資訊、處理棘手的顧客、傾聽顧客的需求、談判和說服顧客購買、推廣產品和服務、有效及禮貌應對顧客的投訴等。
- 【註2】組織經營策略和標準服務作業流程：如顧客服務、處理顧客投訴、分配的義務和責任、顧客退貨和退款、各項票卷使用之相關程序與流程等。
- 【註3】現金和非現金處理程序：如收銀機帳務平衡、計算非現金單據、所需零錢補充、收銀機的結帳和處理、計算現金、信貸和報酬分期付款與活動折抵、信用卡、EFTPOS、禮券、商品券與電子票券、零用金的維持、開啟和關閉收銀機、記錄收入、現金和非現金交易安全性等。
- 【註4】業務相關政策條款：如歧視法規、誠信道德原則、實務守則、隱私法規、職業安全與衛生相關規範、組織政策及顧客服務過程中的程序等。

