

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
V3	KPS5220-001v3	零售服務人員	最新版本	略	2022/12/13
V2	KPS5220-001v2	零售服務人員	歷史版本	已被《KPS5220-001v3》取代	2019/12/31
V1	KPS5220-001v1	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		KPS5220-001v3			
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		與顧客互動提供產品及服務，提升顧客購買價值以增加營業收入。			
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 收銀機 台操作	T1.1 收銀 機台帳務 操作	O1.1.1 收 銀機台每 日結帳報 表	P1.1.1 根據組織政策和程序，在指定的時間進行 結算。 P1.1.2 依據組織政策，管理零用金確保金額無 誤。 P1.1.3 產出和解讀收銀機的結帳報表。	2	K01 金流處理程序 ^{【註1】} K02 基礎會計 K03 各式支付工具知識 K04 商店防偷防盜知識 K05 偽鈔及偽卡辨識知識	S01 收銀機操作能力 S02 文書處理能力 S03 計算能力 S04 偽鈔及偽卡辨識能力 S05 操作各式支付交易能力
	T1.2 金流 管理		P1.2.1 正確計算現金與各式支付單據。 P1.2.2 確認收銀機現金和各式支付交易總額。	2	K01 金流處理程序 K02 基礎會計	S01 收銀機操作能力 S02 文書處理能力

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)
			P1.2.3 依據組織政策，向權責人員報告現金和各式支付交易金額之間的差異。		K03 各式支付工具知識 K04 商店防偷防盜知識	S03 計算能力 S04 偽鈔及偽卡辨識能力 S05 操作各式支付交易能力
T2 提供顧客產品和服務訊息	T2.1 熟悉並應用產品及服務知識		P2.1.1 定期研讀、熟悉和了解產業領域產品及服務。 P2.1.2 釐清和理解現有產品及服務的特點，並與其他產品及服務比較。	2	K06 產品相關知識 K07 產品和服務標準作業流程 K08 產品推廣知識	S02 文書處理能力 S06 閱讀理解能力 S07 產品和服務趨勢分析能力
	T2.2 識別顧客需求	O2.2.1 顧客服務記錄表	P2.2.1 真誠、耐心詢問和積極傾聽，以確認顧客的需求。 P2.2.2 評估顧客需求的急迫性，以確定提供服務的優先順序。 P2.2.3 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。 P2.2.4 確認和預測可能出現的問題，並採取措施，以提升顧客滿意度。 P2.2.5 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並確實掌握處理進度。 P2.2.6 詳細記錄顧客的資訊。	2	K06 產品相關知識 K07 產品和服務標準作業流程 K08 產品推廣知識 K09 顧客關係管理基本知識 K10 組織政策和顧客服務程序	S02 文書處理能力 S06 閱讀理解能力 S07 產品和服務趨勢分析能力 S08 溝通協調能力 S09 顧客關係管理系統 (CRM) 使用能力 S10 顧客導向
	T2.3 提供諮詢及產品宣傳活動		P2.3.1 提供明確的產品和服務相關諮詢。 P2.3.2 應用宣傳文件進行組織產品和服務的介紹。 P2.3.3 依組織規範，符合成本效益方式執行促銷	3	K06 產品相關知識 K07 產品和服務標準作業流程 K08 產品推廣知識 K09 顧客關係管理基本知識	S02 文書處理能力 S06 閱讀理解能力 S07 產品和服務趨勢分析能力 S08 溝通協調能力

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>活動。</p> <p>P2.3.4 藉由顧客反饋分析影響促銷活動的成因。</p> <p>P2.3.5 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。</p>		<p>K10 組織政策和顧客服務程序</p> <p>K11 通訊工具使用知識</p> <p>K12 職業安全衛生相關規範</p> <p>K13 標準服務作業流程【註2】</p> <p>K14 當期促銷活動與相關優惠方案</p>	<p>S09 顧客關係管理系統 (CRM) 使用能力</p> <p>S10 顧客導向</p> <p>S11 通訊工具操作技能</p> <p>S12 客訴處理能力</p> <p>S13 選擇和使用合適的技術能力</p> <p>S14 成本和折扣計算能力</p>
T3 銷售產品和服務	T3.1 對顧客進行銷售		<p>P3.1.1 主動招呼顧客並詢問其需求，了解顧客購買動機。</p> <p>P3.1.2 找出與顧客應對話題時機，並留下顧客資料。</p> <p>P3.1.3 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>P3.1.4 依據組織政策，提供並給予顧客特定的商品或優惠。</p> <p>P3.1.5 根據組織政策，與顧客保持聯繫，直到交易完成。</p> <p>P3.1.6 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>	2	<p>K06 產品相關知識</p> <p>K07 產品和服務標準作業流程</p> <p>K08 產品推廣知識</p> <p>K09 顧客關係管理基本知識</p> <p>K10 組織政策和顧客服務程序</p> <p>K11 通訊工具使用知識</p> <p>K12 職業安全衛生相關規範</p> <p>K13 標準服務作業流程</p> <p>K14 當期促銷活動與相關優惠方案</p> <p>K15 銷售概念</p> <p>K16 產品銷售和服務相關法規</p>	<p>S08 溝通協調能力</p> <p>S09 顧客關係管理系統 (CRM) 使用能力</p> <p>S10 顧客導向</p> <p>S11 通訊工具操作技能</p> <p>S15 銷售能力</p>
	T3.2 回覆顧客投訴		<p>P3.2.1 依據組織政策，以專業態度即時處理顧客投訴。</p> <p>P3.2.2 透過積極傾聽和詢問，確認顧客投訴的性</p>	3	<p>K08 產品推廣知識</p> <p>K09 顧客關係管理基本知識</p> <p>K10 組織政策和顧客服務程序</p>	<p>S06 閱讀理解能力</p> <p>S07 產品和服務趨勢分析能力</p> <p>S08 溝通協調能力</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)
			質。 P3.2.3 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。 P3.2.4 準確且清晰的填寫顧客不滿意和抱怨意見並反應權責主管。		K13 標準服務作業流程	S09 顧客關係管理系統 (CRM) 使用能力 S10 顧客導向 S11 通訊工具操作技能 S12 客訴處理能力
	T3.3 接收和處理銷售訂單	O3.3.1 銷售記錄與銷售訂單 O3.3.2 轉貨單 / 調貨單 O3.3.3 預收單 O3.3.4 退貨單	P3.3.1 以清晰和簡單的方式，提供銷售資訊給顧客。 P3.3.2 依據組織政策，記錄和反應銷售訂單。 P3.3.3 依據組織政策和程序，處理顧客退貨或退款。	2	K01 金流處理程序 K02 基礎會計 K03 各式支付工具知識 K06 產品相關知識 K07 產品和服務標準作業流程 K10 組織政策和顧客服務程序 K13 標準服務作業流程	S01 收銀機操作能力 S05 操作各式支付交易能力 S07 產品和服務趨勢分析能力 S08 溝通協調能力 S09 顧客關係管理系統 (CRM) 使用能力 S12 客訴處理能力 S13 選擇和使用合適的技術能力 S14 成本和折扣計算能力 S15 銷售能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 應對不確定性：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。

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。

A06 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A07 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

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 (職) 以上，無經驗可。

- 其他補充說明：

- 【註1】金流處理程序：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、現金和各式支付交易安全性等。
- 【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。