

銷售助理職能基準

職能基準代碼		KPS4999-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	銷售助理		
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	其他未分類事務支援人員	職業別代碼	4999	
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構及管理顧問業	行業別代碼	M7020	
工作描述		支援銷售產品與服務之相關事務。			
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 協助 整理產品 資料	T1.1 獲取公司 產品知識		P1.1.1 辨識公司產品的資訊來源並評估 其可信度與有效性 P1.1.2 辨識公司產品目的與用途 P1.1.3 辨識公司產品主要功能與特色 P1.1.4 辨識公司產品優勢與劣勢	2	K1 組織架構、角色與責任、政策、 程序、產品標示與說明 K2 公司產品知識 K3 潛在消費市場	S1 資訊蒐集 S2 讀寫技能 S3 文書處理
	T1.2.協助製作 銷售支援文件	O1.2.1 銷售 支援文件	P1.2.1 將公司產品之吸引力與特色，整 理為銷售之參考資料 P1.2.2 比較自家產品與競爭對手產品間 的產品特色、效益、優勢與劣勢 P1.2.3 理解公司產品與競爭對手產品間 的相對地位，並協助製作向消費者 傳達之銷售支援文件			
T2 支援	T2.1 支援訂單	O2.1.1 合約	P2.1.1 依業務人員之銷售結果，協助處	2	K4 有關訂單和客戶服務的組織政	S4 計算技能：

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)
訂單行政事務及售後服務	行政事務	書/訂單 O2.1.2 付款方式說明文件 O2.1.3 交貨文件	理客戶合約書/訂單 P2.1.2 依客戶合約書/訂單，協助製作與提供付款方式說明文件、交貨文件 P2.1.3 視需要協助出貨之安排		策和程序 K5 呈現銷售業績的統計方法	<ul style="list-style-type: none"> ■ 計算付款資訊 ■ 保留客戶銷售紀錄 ■ 銷售數據之佐證
	T2.2 支援售後服務	O2.2.1 售後服務滿意度調查	P2.2.1 進行銷售與產品滿意度調查 P2.2.2 關注並解決藉由回饋發現的服務問題和困難，並呈報相關人員			
T3 整理銷售相關資料	T3.1 維護銷售情況		P3.1.1 彙整銷售資訊，以協助確認達成銷售目標 P3.1.2 準確、即時輸入客戶與銷售相關資料或數據到資料庫	2	K6 公司資料庫維護程序 K7 資料處理方法	S5 讀寫技能 S6 規劃與組織技能 S7 時間管理技能
	T3.2 維護銷售資料庫	O3.2.1 銷售報告	P3.2.1 根據企業政策和程序，建立並維護客戶與銷售資料紀錄 P3.2.2 協助整理符合業務需求的報告			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 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。

A02 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。

A03 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。

A04 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

說明與補充事項

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。