

系統家具規劃銷售人員職能基準

職能基準代碼		KPS5220-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	系統家具規劃銷售人員		
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	G4742	
工作描述		提供客戶空間規劃與建議，進行系統家具配置、銷售、監工及驗收工作，並維繫良好客戶關係。			
基準級別		3			

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 案源開發與產品介紹	T1.1 市場資訊蒐集		P1.1.1 蒐集與比較同業資訊。 P1.1.2 蒐集客戶需求，開發現有與潛在客戶。	3	K01 系統家具產業發展 K02 消費者行為	S01 資料蒐集與分析能力
	T1.2 產品導覽與需求分析	O1.2.1 客戶需求表	P1.2.1 依客戶需求，引導瀏覽產品陳列及案例介紹。 P1.2.2 彙整客戶需求與預算。	3	K02 消費者行為 K03 系統家具板材知識 K04 行銷概念 K05 產業專業術語	S02 溝通協調能力 S03 銷售技巧

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)
T2 空間規劃與簽約	T2.1 確認客戶需求	O2.1.1 規劃草圖	P2.1.1 依據客戶提供資料或現場空間丈量規劃配置草圖。 P2.1.2 依客戶需求進行 <u>相關規劃</u> 【註1】。	3	K03 系統家具板材知識 K06 量測知識 K07 圖學概念 K08 水電常識 K09 系統櫃加工概念 K10 美學與時尚趨勢概念 K11 五金配件相關常識	S02 溝通協調能力 S04 量測能力 S05 繪圖能力
	T2.2 空間規劃與報價	O2.2.1 配置圖 O2.2.2 報價單	P2.2.1 完成空間規劃與系統家具配置圖面。 P2.2.2 依據圖面估算價格。 P2.2.3 與客戶溝通需求並調整圖面及報價。	4	K03 系統家具板材知識 K07 圖學概念 K09 系統櫃加工概念 K10 美學與時尚趨勢概念 K11 五金配件相關常識 K12 人體工學相關知識 K13 色彩學相關知識 K14 安全結構概念	S02 溝通協調能力 S05 繪圖能力 S06 施工流程規劃 S07 拆料能力 S08 估價能力
	T2.3 簽訂合約	O2.3.1 合約書 O2.3.2 訂貨單	P2.3.1 與客戶確認圖面及價格，並進行簽約。 P2.3.2 依規劃圖面進行訂貨。	3	K15 定型化契約概念	S02 溝通協調能力 S09 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)
T3 監工與驗收	T3.1 現場監工	O3.1.1 施工進度表 O3.1.2 派車單 O3.1.3 監工記錄表	P3.1.1 施工工期協調安排。 P3.1.2 現場協調板材、五金或成品等運送。 P3.1.3 依據規劃圖面進行現場監工與工期管控。 P3.1.4 視需要與客戶或施工人員進行溝通及調整。	3	K05 產業專業術語 K08 水電常識 K09 系統櫃加工概念 K16 建築物室內裝修管理辦法 K17 職業安全與衛生相關規範	S02 溝通協調能力 S06 施工流程規劃
	T3.2 驗收	O3.2.1 驗收檢核表	P3.2.1 依據規劃圖面與客戶完成竣工驗收作業【註2】。 P3.2.2 交付或解說產品使用說明。	3	K03 系統家具板材知識 K06 量測知識 K07 圖學概念 K18 驗收流程	S02 溝通協調能力
T4 客戶關係管理	T4.1 售後服務與客訴處理	O4.1.1 客服記錄表	P4.1.1 依客戶反映問題，進行協調處理。 P4.1.2 依客訴作業流程，完成客訴處理與紀錄。	3	K19 售後服務流程 K20 衝突管理概念 K21 客訴處理方法	S02 溝通協調能力 S10 問題解決能力 S11 衝突管理與客訴處理技巧
	T4.2 維繫客戶關係		P4.2.1 維護客戶資料與互動機制，並視需要蒐集客戶回饋，提供企業改善依據。	3	K22 客戶關係與管理概念	S02 溝通協調能力 S09 文書處理能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 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。

A02 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。

A03 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。

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。

A05 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。

A06 親和力：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。

說明與補充事項

● **建議擔任此職類/職業之學歷/經驗/或能力條件：**

- 高中 (職) 以上畢業。

● **其他補充說明：**

- **【註 1】** 相關規劃：如平面圖、立面圖、3D 彩圖及虛擬動線等。
- **【註 2】** 驗收作業：如客戶點收、驗收文件及款項收取等。