

系統家具規劃銷售人員職能基準

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	KPS5220-002v2	系統家具規劃銷售人員	最新版本	略	2021/12/31
V1	KPS5220-002v1	系統家具規劃銷售人員	歷史版本	已被《KPS5220-002v2》取代	2018/12/31

職能基準代碼		KPS5220-002v2			
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開發案 源與產品 介紹	T1.1蒐集 市場資訊		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銷售能力
T2進行空 間規劃與	T2.1確認 客戶需求	O2.1.13D 透視圖	P2.1.1 與客戶確認預算、工期及項目等需求。 P2.1.2 依客戶需求進行空間 <u>相關規劃</u> 【註1】。	3	K03系統家具板材知識 K06量測知識	S02溝通協調能力 S04量測能力

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 )
簽約					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 K11五金配件相關常識 K12木工常識 K13建築物室內裝修管理辦法 K14消防相關法規	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，調整配置圖及報價。	4	K03系統家具板材知識 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 K11五金配件相關常識 K12木工常識 K15人體工學相關知識 K16色彩學相關知識 K17安全結構概念	S02溝通協調能力 S05繪圖能力 S06施工流程規劃能力 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 與客戶確認配置圖、工期及價格，並進行 簽約。 P2.3.2 依規劃之配置圖進行訂貨。	3	K18定型化契約概念 K19個資保護相關法規	S02溝通協調能力 S09文書處理能力 S10談判議價技巧

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 )
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監工紀錄表	P3.1.1 施工工期協調安排。 P3.1.2 依現場狀況協調板材、五金或成品等派送。 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，進行溝通及調整施工程序。	3	K05產業專業術語 K08水電常識 K09系統櫃加工概念 K13建築物室內裝修管理辦法 K14消防相關法規 K20職業安全與衛生相關規範	S02溝通協調能力 S06施工流程規劃能力 S11專案管理能力
	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 交付或解說使用與保養產品之方法。	3	K03系統家具板材知識 K06量測知識 K07圖學概念 K21驗收流程	S02溝通協調能力 S12問題解決能力
T4執行客戶管理	T4.1售後服務與客訴處理	O4.1.1客服紀錄表	P4.1.1 依客戶反映之問題，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	K22售後服務流程 K23衝突管理概念 K24客訴處理方法	S02溝通協調能力 S12問題解決能力 S13衝突管理與客訴處理能力
	T4.2 維繫客戶關係		P4.2.1 維護客戶資料與互動機制，並蒐集客戶回饋意見，提供企業改善依據。	3	K25客戶關係管理概念	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。

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

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。