

電器銷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	KPS5220-003v1	電器銷售服務人員	最新版本	略	2022/12/13
V1	KPS5220-003v1	電器銷售服務人員	歷史版本	已被《KPS5220-003v2》取代	2019/12/19

職能基準代碼		KPS5220-003v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	電器銷售服務人員		
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	G4741	
工作描述		電器商品功能、規格、節能、環保及安全法規等諮詢、銷售服務與庫存管理等工作。			
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 電器商品銷售服務	T1.1 諮詢與銷售商品		<p>P1.1.1 依賣場 / 門市電器商品銷售項目，接待顧客並主動說明商品功能、規格、節能、環保及安全法規與價格。</p> <p>P1.1.2 依顧客需求，提供顧客電器商品諮詢服務與建議，並示範操作方法與展示商品優點，協助顧客選擇。</p> <p>P1.1.3 依顧客所選擇商品，操作與測試電器商品，並視電器商品屬性，說明維修與保固範圍。</p> <p>P1.1.4 依賣場 / 門市行 (促) 銷活動程序，主動推廣行 (促) 銷活動。</p> <p>P1.1.5 依顧客需求銷售商品、點收正確金額，並開立發票 / 保固證明，以及交付電器商品或視電器商品體積 / 重量，適切包裝安排配送服務。</p>	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 行業別法規概念 K03 產業專業術語 K04 服務禮儀 K05 電器商品種類 K06 電器商品功能、規格、節能、環保及安全法規與操作知識 K07 物流配送流程 K08 顧客關係管理 K09 櫃檯收銀標準程序 K10 多元支付工具 K11 行銷概念	S01 表達能力 S02 溝通協調能力 S03 說服能力 S04 銷售能力 S05 電器商品說明書解讀能力 S06 電器商品操作能力 S07 營運管理系統操作能力 S08 問題判斷能力
	T1.2 閉店作業	O1.2.1 商品庫存表 O1.2.2 銷售報表	<p>P1.2.1 巡視賣場 / 門市，確認顧客均離場，並清點架上商品數量及商品用電安全檢查。</p> <p>P1.2.2 每日結束營業後，計算銷售數據、盤點商品庫存量，並完成銷售報表。</p> <p>P1.2.3 辨別與選用適切的清潔用品，清潔公共區域 / 商品架 / 商品 / 櫥窗，以維持賣場 / 門市整潔與美觀。</p>	3	K12 閉店流程 K13 財務報表概念 K14 清潔工作的原則與時機 K15 清潔工具種類	S07 營運管理系統操作能力 S09 商品盤點能力 S10 貨架與商品清潔能力 S11 報表填報能力 S12 計算能力

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)
	T1.3 維繫顧客關係	O1.3.1 顧客問題紀錄	<p>P1.3.1 建立顧客資料表，針對已成交電器產品，提供售後服務。</p> <p>P1.3.2 依顧客提出商品需求，協助保留或預訂商品，並收取訂金。</p> <p>P1.3.3 依顧客服務流程，運用適切溝通方式，回應與記錄顧客問題。</p>	2	K03 產業專業術語 K04 服務禮儀 K08 顧客關係管理 K11 行銷概念 K16 消費者行為概念 K17 顧客問題處理程序	S01 表達能力 S02 溝通協調能力 S07 營運管理系統操作能力 S13 應對技巧 S14 衝突與客訴處理技巧
T2 電器商品管理	T2.1 盤點庫存與訂貨	O2.1.1 庫存表 O2.1.2 進退貨紀錄	<p>P2.1.1 依組織規範程序，盤點與記錄電器商品庫存量。</p> <p>P2.1.2 判別熱銷 / 滯銷電器商品，並視庫存量進行進 (退) 貨。</p> <p>P2.1.3 依進貨配送單，點收電器商品項目、數量與品質，針對外包装毀損或品質不符商品進行退貨作業。</p>	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 行業別法規概念 K03 產業專業術語 K18 存貨盤點原則與時機 K19 商品存貨與採購概念 K20 進 (退)、理貨標準程序	S07 營運管理系統操作能力 S09 商品盤點能力 S11 報表填報能力 S12 計算能力 S15 商品目視檢測能力
	T2.2 陳列商品	O2.2.1 退貨紀錄	<p>P2.2.1 依組織規範，擦拭貨架與商品，並進行排面整理作業。</p> <p>P2.2.2 運用輔助工具與正確搬運姿勢，進行補貨作業，並記錄缺貨商品。</p> <p>P2.2.3 確認標價正確並擺放價格牌，並視促銷檔期確認商品與價格</p> <p>P2.2.4 記錄毀損或配件不齊商品，並辦理退貨作業。</p> <p>P2.2.5 整理補貨區域，整頓紙箱與雜物，並將剩餘商品存放正確位置。</p> <p>P2.2.6 異常狀況應變處理。</p>	3	K01 職業安全衛生相關規範 K02 行業別法規概念 K03 產業專業術語 K21 商品陳列標準程序 K22 意外傷害因素與處理程序	S10 貨架與商品清潔能力 S16 商品陳列能力 S17 意外傷害預防與應變能力

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 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。

A04 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。

A05 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。

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。

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，具電器安全專業知識(勞動部電器修護技術士證照)尤佳。