

### 鞋品銷售服務人員職能基準

職能基準代碼		KPS5292-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	鞋品銷售服務人員		
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	展售說明人員	職業別代碼	5292	
	行業別	批發及零售業 / 零售業	行業別代碼	G4733	
工作描述		在實體通路從事鞋品銷售、售後服務及庫存管理等工作。			
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 提供鞋品銷售服務	T1.1 瞭解市場資訊		P1.1.1瞭解產業流行趨勢、同業資訊及消費者需求。 P1.1.2瞭解足部健康、鞋類及材料相關知識。	3	K01 鞋品產業發展及流行趨勢 K02 消費者行為 K03 鞋類及材料基本知識	S01 資料解讀能力
	T1.2 諮詢與銷售鞋品		P1.2.1依賣場 / 門市銷售項目，接待顧客並說明鞋品功能與價格。 P1.2.2依顧客需求，協助顧客選擇與試穿，並提供諮詢服務及建議。 P1.2.3依顧客購買產品，包裝鞋品、點收正確金額，提供顧客發票、保固證明，建議鞋品正確保養方式，並視需求安排配送服務。 P1.2.4配合賣場 / 門市行銷檔期進行推廣、促銷鞋品換檔活動。 P1.2.5依組織規範程序，協助顧客進行調貨、修改及退换货處理。 P1.2.6依組織價值文化，表現品牌精神，建立品牌形象。	3	K04 職業安全衛生相關規範 K05 行業別法規概念 K06 產品專業術語 K07 服務禮儀 K08 鞋品種類 K09 鞋品功能用途相關知識 K10 鞋品保養知識 K11 物流配送流程 K12 顧客關係管理 K13 櫃檯收銀標準程序 K14 多元支付工具 K15 行銷概念	S02 表達能力 S03 溝通協調能力 S04 銷售能力 S05 鞋品說明書解讀能力 S06 鞋品保養能力 S07 營運管理系統操作能力 S08 問題判斷能力

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完成開閉店作業	O1.3.1 庫存表 O1.3.2 銷售報表	P1.3.1每日開店及結束營業後，巡視賣場 / 門市，清點貨架上鞋品數量。 P1.3.2每日統計銷售數據、盤點鞋品庫存量，並製作相關報表。 P1.3.3選用合適的清潔用品，進行公共區域、貨架、鞋品及櫥窗等清潔工作，以維護賣場 / 門市整齊美觀。	3	K16 開閉店流程 K17 銷售統計報表概念 K18 清潔工作的原則與時機 K19 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
	T1.4經營顧客關係	O1.4.1 顧客問題紀錄	P1.4.1建立顧客資料表，並配合公司行銷活動提供會員服務。 P1.4.2針對顧客已購買之鞋品，提供維修、保養等售後服務。 P1.4.3依顧客需求，協助保留或預訂鞋品，並收取訂金。 P1.4.4依組織規範，回應、記錄及彙整顧客問題。	3	K02 消費者行為 K06 產品專業術語 K07 服務禮儀 K12 顧客關係管理 K13 行銷概念 K20 顧客問題處理程序	S02 表達能力 S03 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 鞋品庫存管理	T2.1盤點庫存及訂貨	O2.1.1 庫存表 O2.1.2 進退貨紀錄	P2.1.1依組織規範程序，盤點與記錄鞋品庫存量。 P2.1.2依進貨配送單，點收品項、數量與品質，針對外包裝損毀或品質不符鞋品進行退、換貨作業。	3	K04 職業安全衛生相關規範 K05 行業別法規概念 K06 產品專業術語 K21 存貨盤點原則 K22 商品存貨與採購概念 K23 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 商品目檢能力
	T2.2 管理貨架		P2.2.1依組織規範程序，擦拭貨架與鞋品，進行櫃台及店內物品陳列作業。 P2.2.2擺放價格牌並確認標價正確。 P2.2.3記錄毀損或配件不齊鞋品，並依組織規範辦理退、換貨作業。 P2.2.4整理補貨區域、整頓紙箱與雜物以維持動線順暢。	2	K04 職業安全衛生相關規範 K05 行業別法規概念 K06 產品專業術語 K24 商品陳列標準程序	S10 貨架與商品清潔能力 S16 商品陳列能力

### 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 團隊意識：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。。

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 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

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：
  - 高中(職)以上畢業。