

### 鞋品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	KPS5292-002v2	鞋品銷售服務人員	最新版本	略	2022/12/13
V1	KPS5292-002v1	鞋品銷售服務人員	歷史版本	已被《KPS5292-002v2》取代	2020/11/25

職能基準代碼		KPS5292-002v2			
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、材料及相關保養知識。	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 K10 鞋品保養知識	S01 資料解讀能力
	T1.2 諮詢與銷售鞋品	O1.2.1 產品調撥單 O1.2.2 產品維修單	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。	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	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

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 )
			<p>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。</p> <p>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。</p> <p>P1.2.5 依組織規範程序，協助顧客進行調貨、修改及退換貨處理。</p> <p>P1.2.6 依組織價值文化，表現品牌精神，建立品牌形象。</p>		<p>K08 鞋品種類</p> <p>K09 鞋品功能用途相關知識</p> <p>K10 鞋品保養知識</p> <p>K11 物流配送流程</p> <p>K12 顧客關係管理</p> <p>K13 櫃檯收銀標準程序</p> <p>K14 多元支付工具</p> <p>K15 行銷概念</p>	<p>S06 鞋品保養能力</p> <p>S07 營運管理系統操作能力</p> <p>S08 問題判斷能力</p>
	T1.3 完成開閉店作業	<p>O1.3.1 庫存表</p> <p>O1.3.2 銷售報表</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	3	<p>K16 開閉店流程</p> <p>K17 銷售統計報表概念</p> <p>K18 清潔工作的原則與時機</p> <p>K19 清潔工具種類</p>	<p>S07 營運管理系統操作能力</p> <p>S09 商品盤點能力</p> <p>S10 貨架與商品清潔能力</p> <p>S11 報表填報能力</p> <p>S12 計算能力</p>
	T1.4 經營顧客關係	<p>O1.4.1 顧客資料表</p> <p>O1.4.2 顧客問題紀錄</p>	<p>P1.4.1 建立顧客資料表，並記錄顧客喜好配合公司行銷活動提供會員服務。</p> <p>P1.4.2 針對顧客已購買之鞋品，提供維修、保養等售後服務。</p> <p>P1.4.3 依顧客需求，協助保留或預訂鞋品，並收取訂金。</p> <p>P1.4.4 依組織規範，回應、記錄及彙整顧客問</p>	3	<p>K02 消費者行為</p> <p>K06 產品專業術語</p> <p>K07 服務禮儀</p> <p>K12 顧客關係管理</p> <p>K15 行銷概念</p> <p>K20 顧客問題處理程序</p>	<p>S02 表達能力</p> <p>S03 溝通協調能力</p> <p>S07 營運管理系統操作能力</p> <p>S13 應對技巧</p> <p>S14 衝突與客訴處理技巧</p>

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 )
			題。			
T2 管理鞋品庫存	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 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 執行貨架整理	O2.2.1 產品調撥單	P2.2.1 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。