

運動彩券門市人員職能基準

職能基準代碼		KRM4212-001v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	運動彩券門市人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售/零售與通路管理		職類別代碼	KRM
	職業別	博弈及有關事務人員		職業別代碼	4212
	行業別	藝術、娛樂及休閒服務業 / 博弈業		行業別代碼	R9200
工作描述		負責運動彩券門市服務工作，如環境維護與設備保養、商品盤點與陳列、商品銷售與諮詢、帳務處理、危機和客訴處理、客戶關係維護等。			
基準級別		2			

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門市環境維護與設備保養	T1.1維持門市公共區域		P1.1.1 能分辨適當的清潔用品進行清潔與消毒作業，並定期輪流清潔公共區域。 P1.1.2 維持環境過程能顧及人員與顧客安全，如突發事件時，以不影響顧客選購為原則。 P1.1.3 下雨天或地板濕滑時，應能放置止滑墊或小心地滑黃色警告標誌，並口頭提醒路人或放置紙板，避免滑倒。	2	K01職業安全衛生法 K02清潔用品的認識 K03清潔用品的使用 K04意外傷害處理程序	S01團隊分工合作能力 S02緊急應變能力 S03基本打掃技能 S04基本清潔技能
	T1.2維護基本營業設備	O1.2.1保養、修繕表單	P1.2.1 能定期檢查店內各項營運設備，並依使用年限提醒店長更換或保養。 P1.2.2 硬體設備如發生無法解決之問題，撥打運彩公司客服專線，請求協助處理。	2	K01職業安全衛生法 K02清潔用品的認識 K05運彩公司客服專線號碼 K06設備定期保養知識	S01團隊分工合作能力 S04基本清潔技能 S05時間管理 S06設備檢查能力
T2門市商品盤點與	T2.1盤點商品與檢	O2.1.1盤點紀錄	P2.1.1 能在開店前、交班及閉店前，輪流進行每日商品盤點與及零用金檢查作業，並定時	2	K01職業安全衛生法 K07商品存貨概念	S07商品盤點能力 S08報表填寫能力

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)
陳列	查	表、庫存表	回報主管庫存量及將結果記錄於盤點作業表或聯絡客服處理。 P2.1.2 如遇特殊狀況導致零用金不足，會確實通報店長補足現金，以確保交易順利。 P2.1.3 張貼各種或警示性標語海報。		K09商品盤點作業原則	S09溝通協調能力
	T2.2商品陳列與耗材、作廢彩券管理	O2.2.1耗材紀錄表、彩券作廢申請表	P2.2.1 能依公司規定，以擺設美觀與銷售方便為原則，正確陳列商品位置。 P2.2.2 依門店規範點算進貨商品與數量，如有品質不符的商品，能進行 <u>退(換)貨作業</u> ^{【註2】} 。 P2.2.3 能整理耗材區域，將耗材存放至正確位置，如低於安全庫存量，會撥打運彩公司客服，進行叫貨、補貨。 P2.2.4 非人為因素情況下，能依照運彩公司作業規範，確實填寫 <u>作廢申請表</u> ^{【註3】} ，並按月遞交作廢申請表正本至運彩公司。	2	K01職業安全衛生法 K05運彩公司客服專線號碼 K10空間運用知識 K11商品陳列知識	S08報表填寫能力 S10商品陳列能力 S12點貨能力 S13訂/退貨能力
T3商品銷售與諮詢	T3.1提供運動賽事規則和投注方式及玩法建議	O3.1.1學習單/閱讀教育手冊	P3.1.1 能主動了解商品或與運動彩券相關商品銷售知識、自行學習、上網學習、閱讀教育手冊、 <u>和客人交流</u> ^{【註4】} 、虛心向他人請教、或進行 <u>在職訓練</u> ^{【註5】} ，以利提供顧客正確的投注資訊。 P3.1.2 能隨時掌握各項 <u>運動賽事規則、投注</u> ^{【註6】} 玩法及更新資訊。	3	K12運動彩券投注規範 K13運動賽事規則 K14投注方式的理解	S14顧客導向服務能力

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)
	T3.2販賣彩券及相關作業	O3.2.1銷售資料庫	<p>P3.2.1 進行銷售前，禮貌地主動招呼並提供賽事資訊以及投注方式給顧客。</p> <p>P3.2.2 依法規規定銷售運動彩券及其他商品</p> <p>P3.2.3 熟悉運動賽事，以聊天的方式增進顧客關係。</p> <p>P3.2.4 針對場中銷售，店員手打輸入前，需確認投注所有項目，迅速進行，順利完成投注。</p> <p>P3.2.5 針對場中投注，製作提醒先付款告示牌、明顯看板或運彩貼紙，以免爭議。</p>	3	<p>K08運動賽事投注規則</p> <p>K14投注方式的理解</p>	<p>S14顧客導向服務能力</p> <p>S15商品推薦能力</p> <p>S16投注機操作能力</p>
	T3.3收付現金、兌獎及其他	O3.3.1收銀表/現金檢核表	<p>P3.3.1 能處理開店營業前、閉店前及每日的收銀作業。</p> <p>P3.3.2 交班時，能確實點收實收現金並記錄，以交付給下一位人員。</p>	3	<p>K15帳務處理知識</p> <p>K16悠遊卡使用範圍</p>	<p>S18收銀機操作能力</p> <p>S19悠遊卡系統操作</p>
T4帳務處理	T4.1處理每日報表	O4.1.1會計報表/銷售日(月)報表/銷售業務報表	<p>P4.1.1 統計銷售日報表、月報表或會計報表，以作為商品資料庫分析與預測。</p> <p>P4.1.2 針對交易性質撰寫當日銷售業務報表作為門市人員或店長評量營運情形。</p>	2	<p>K17初階會計知識</p> <p>K18基本帳務處理知識</p>	<p>S20報表閱讀能力</p> <p>S21帳務處理技能</p>
	T4.2彙整報表	O4.2.1日報表/門市日誌	<p>P4.2.1 管理門市營業業績，追蹤門市營運成效並彙整記錄，評量成果。</p> <p>P4.2.2 將門市營運過程相關文件紀錄統整歸檔或提交予經營者營運日誌。</p>	2	<p>K17初階會計知識</p> <p>K18基本帳務處理知識</p>	<p>S22營運日誌撰寫</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)
T5危機和客訴處理	T5.1危機處理	O5.1.1事件紀錄表	<p>P5.1.1 能依公司規範，對於可疑的人員，保有警覺性，且能及時處理危機狀況。</p> <p>P5.1.2 善用監視系統、滅火器、保全和警民連線功能，提供有力的線索支援。</p> <p>P5.1.3 依急救流程，或在櫃檯處，設置警察局、醫院聯絡電話，在店內如遇顧客發生任何不適，能及時處理，及將結果記錄於<u>事件紀錄表</u>^{【註1】}。</p>	3	K19急救常識 K20緊急救助電話 K21相關犯罪手法 K22應變及通報作業 K23消防安全基礎知識	S02應變能力 S23問題分析能力 S24問題解決能力 S26危機處理能力 S28危機判斷能力 S29監視系統操作能力
	T5.2初步客訴處理	O5.2.1客訴紀錄表	<p>P5.2.1 能依關懷和正面的態度，傾聽和詢問客戶投訴的問題。</p> <p>P5.2.2 能依誠信和禮貌的態度，安撫客人的情緒且即時彈性處理客訴問題。</p> <p>P5.2.3 能確實記錄顧客投訴原因，供經營者做進一步的了解與裁示。</p> <p>P5.2.4 如遇無法解決的問題，能提供運彩公司客服電話，做進一步的確認。</p>	3	K24詢問的技巧 K25情緒控管的認知 K26服務禮儀知識 K27理解工作價值	S23問題分析能力 S24問題解決能力 S30衝突處理能力 S31協調能力 S32文書撰寫能力
T6客戶關係維護	T6.1回應顧客需求	O6.1.1聯絡紀錄單	<p>P6.1.1 能透過通訊或社群軟體，親切的回應客戶意見。</p> <p>P6.1.2 電話諮詢的過程中，能確實的聆聽客戶的回應並簡明流暢地回答問題，記錄於聯絡紀錄單。</p> <p>P6.1.3 結束電話對話前，能再次和客戶確認是否有其他問題或需求並表達感謝客戶的意見</p>	2	K28顧客關係維護的基本概念 K29基本應對禮儀	S33電話禮儀 S36溝通能力

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)
			回饋。			
	T6.2維繫客戶	O6.2.1客戶名單	P6.2.1 提供客戶初步的賽事資訊，或請客戶參考購入彩券，亦可建議客戶自行上運彩公司官網查詢，以協助客戶順利投注。 P6.2.2 客戶有任何問題，可自行上網查詢客服專線或 Email 洽詢。	3	K30網路行銷的應用	S38客戶關係管理技巧

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01守法
A02個人操守(不得以職務之便非法進行投注或非法手段經營)
A03數字敏銳
A04熱忱
A05主動積極
A06親和力
A07持續學習
A08自我管理
A09彈性
A10壓力容忍
A11謹慎細心
A12應對不明狀況

說明與補充事項

- 其他補充說明：

說明與補充事項

- 【註1】事件紀錄表：即警察刑事紀錄證明書。
 - 未曾犯組織犯罪防制條例規定之罪，經有罪判決確定者。
 - 如曾犯偽造文書、偽造貨幣、偽造有價證券、侵占、詐欺、背信、賭博或妨害電腦使用罪，經有期徒刑以上之刑判決確定者，須已執行完畢、緩刑期滿或赦免後逾十年者。
- 【註2】退(換)貨作業：如投注單、紙卷、作廢申請表。
- 【註3】作廢申請表：如彩券未印出、列印不完整、已列印出但投注設備故障，無法依一般作廢程序，尤其是跨日彩券，以上皆需在規定時間內撥打客服，完成人工作廢。
- 【註4】和客人交流：如購買彩券時或下注時。
- 【註5】在職訓練：包括機台操作SOP與銷售流程。
- 【註6】運動賽事規則、投注：能依公司所提供的員工教育手冊，定期加強自我對運動賽事、賽制及商品銷售、投注方式的專業知識。