

職務職能分析資料庫

原始資料	群亞國際股份有限公司-門市服務人員培訓班(一般訪談法4份、問卷調查法8份)					
行業類型	個人服務業(依據中華民國行業標準分類認定)					
職務項目	門市服務人員(職業分類資訊查詢系統) 展售說明人員(職業分類資訊查詢系統)					
工作描述	使一切必要的商品知識,卓越的銷售技能及崇高的服務精神,透過銷售服務行為,來儘量發揮。					
入門水準	把握事實的能力、觀察力、健康與活力、明朗快活					
基準級別	第1級					
主要職責	工作任務	職能要求			行為指標	課程設計
		知識	技能	態度		
負責介紹及銷售門市商品	1.接待顧客與需求服務	了解產品特性			1-1能秉持主動積極且有效率、有禮貌的服務態度,提供顧客親切、熱忱的接待,以提昇顧客再次消費支意願。 1-2能認識及了解商品之特性、使用方式,以能向消費者介紹,進而受到顧客的青睞。	門市商品管理
		商品處理作業流程				門市櫃台作業
		櫃台作業流程				顧客服務作業
		顧客服務流程				顧客服務作業
			顧客服務實務			綜合應用
			銷售技巧			門市銷售技巧實務
			櫃台作業實務技能			綜合應用
		收銀機操作能力		門市櫃台作業 門市服務認證解析		
	2.負責商品進貨入庫、銷售管理及庫存管理	零售管理知識			2-1能確認銷售商品之後所收取到的現金或支票,並且加以紀錄收取、支付的款項,完成交易手續及開立統一發票。 2-2能確實管理倉庫及門市的商品,以有效避免商品庫存	零售與門市管理
		銷售管理知識				門市銷售管理
	3.負責商品包裝、陳列及促銷品換檔工作。維持店櫃週遭之整潔	門市日常作業流程			3-1能清潔環境,維持店櫃週遭之整潔、整理陳列商品、標示,以提供顧客最輕鬆、舒適的消費環境。 3-2能定時盤點,補充貨架上、櫥窗中的商品,一方面以提昇商品管理效率,另一方面將最新商品資訊呈現給顧客。	門市行政
		門市清潔作業流程				門市清潔作業 門市服務認證解析
			門市清潔技巧			門市清潔作業 門市服務認證解析 綜合應用
			商品陳列技巧 賣場佈置技巧		門市商品處理作業實務 綜合應用	
	顧客服務			強化準備進入就業市場心理	4-1能夠保持工作熱誠與高抗壓性,完成優質服務品質	專題演講 性別平等課程 心理衛生健康課程 就業市場趨勢及求職技巧