

銷售人員及零售業管理人員

學校課程大綱

(若用於台灣高職學程則刪掉零售業管理人員課程內容)

學習領域

編號	學習領域	計畫授課時數		
		第 1 學年	第 2 學年	第 3 學年
1	介紹零售業公司	80		
2	進行顧客導向式的銷售談話	80		
3	在收帳區為顧客服務	80		
4	介紹商品	40		
5	廣告及促銷	40		
6	貨品採購		60	
7	驗貨、貨品存放、以及貨品保管		60	
8	理解及控制營業程序		60	
9	準備及執行價格政策措施		40	
10	克服特殊的銷售情況		60	
11	控制效益導向的營業程序			80
12	以行銷方法獲得及留住顧客			60
13	人事雇用計畫及員工指導			60
14	經營及發展一家零售業公司			80
合計(共計 880 小時)		320	280	280

學習領域 1：介紹零售業公司	第 1 學年 計畫授課時數：80 小時
<p>教學目標：</p> <p>讓學習者能夠介紹他接受職業訓練的職訓企業。學習者應根據工作性質及未來發展的可能性，說明他所在的零售業公司的主要工作內容及範圍。讓學習者能夠說明公司概況、公司在經濟及生態領域上的目標、以及公司對整個社會所負的責任。讓學習者能夠在職訓企業內獨立收集資訊，並保持這些資訊的時效性。讓學習者具備獲取其他公司之公開資訊的能力。讓學習者能夠根據銷售的商品種類及銷售方式評估所選擇的經營方式，並以之與他所在的職訓企業做一比較。讓學習者說明他所在的職訓企業的組織及其在整體經濟中所處的位置。</p> <p>學習者應自行分組，為進行零售業公司的介紹任務命題，並利用適當的方法解決問題。學習者應以員工的身份介紹他所在的零售業公司，並從規則、任務、權利、以及義務等觀點深入探討受訓者在雙軌式職業訓練中扮演的角色。讓學習者能夠在考量勞資雙方的工資率談判的前提下，評估集體工資協議的重要性及意義，以及勞資雙方在達成集體工資協議的過程中扮演的角色。讓學習者了解他們在企業經營管理的共同決定權規則中扮演的角色。讓學習者了解在德國社會保險及個人風險規劃的必要性。讓學習者能夠應用適當的工具以結構化及檔案化的方式展現及記錄他們的工作成果。讓學習者將顧客導向的思者及行為模式內化在職業行為中。</p>	
<p>教學內容：</p> <p>工作技巧及學習技巧</p> <p>單純性經濟循環</p> <p>零售業的任何及劃分</p> <p>工作安全及環境保護</p> <p>企業組織及作業程序</p> <p>職業訓練合約</p> <p>青少年勞動保護</p> <p>持續性</p> <p>展示技巧</p>	

學習領域 2：進行顧客導向式的銷售談話	第 1 學年 計畫授課時數：80 小時
<p>教學目標：</p> <p>讓學習者能夠善用其商品知識、溝通能力、以及銷售知識與顧客進行銷售談話，以獲得令顧客及公司皆滿意的結果。讓學習者能夠掌握重要的溝通技巧及銷售技巧，以及具備如何取得與銷售商品有關的重要知識的能力。讓學習者將這些知識及能力應用在角色扮演上，並從中展現其經語言傳達及非經語言傳達的顧客導向式行為及思考模式。讓學習者在必要時能夠以外語向顧客提供適當的訊息。讓學習者在進行銷售談話時能夠利用他們的產品知識提出適當的銷售說辭。學習者在進行銷售談話時應提及公司的售後服務，並能對顧客提出的申訴作出適當的反應。讓學習者能夠向顧客提出替代性的建議，以達到促使顧客作出購買決定及簽訂買賣合同的目的。</p> <p>讓學習者為各種銷售遊戲及訓練情況制定評分表。讓學習者為各種溝通狀況及銷售狀況評分，並作出回應。學習者應能夠利用適當的影音及視訊設備作為進行上述工作的輔助工具。</p>	
<p>教學內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> 商品模型/樣品 咨詢銷售 價格功能比 補充報價 外語專有名詞 典型的外語說法 	

學習領域 3：在收帳區為顧客服務**第 1 學年****計畫授課時數：80 小時****教學目標：**

讓學習者能夠執行在收帳區的各种工作，並且能夠以友善及專注的態度服務顧客。

讓學習者具備在遵守法令及公司規定的條件下簽定買賣合同的能力。在必要的情況下，學習者要能夠向顧客說明 AGB(商務條件法)的規定。讓學習者能夠在收帳區為顧客提供收帳服務，以及提供補充報價。學習者應能夠向顧客說明各種不同的付款方式，並比較其優缺點。讓學習者能夠從對公司造成的經濟效益的觀點將不同的付款方式加以分類。讓學習者能夠按照顧客類型及各種抵用卷逐步執行收帳程序，並按照公司規定操作收帳設備。讓學習者能夠利用已知且可取得的計算方法執行收帳區的結算工作及製作收帳區報告。讓學習者能夠以收帳系統作為計算銷售行為在貨品管理系統中的銷售數據的工具。

教學內容：

權利能力及行為能力

(合同的)撤銷及可撤銷性

構成義務的行為及履約行為

簽訂合同的自主權

比例的運算法則，利息計算法，平均值計算

學習領域 4：介紹商品

第 1 學年

計畫授課時數：40 小時

教學目標：

讓學習者能夠以滿足顧客需求、具有銷售效果、以及合乎公司的經濟效益的方式為商品做適當的定位及介紹。讓學習者為受人歡迎/具有說服力的商品介紹/展示方式設定評鑑標準。讓學習者設計並提出介/展示商品的方式，並以其設定的評鑑標準為基礎進行評鑑。

在進行上述工作時，學習者應將經營方式的特殊性、銷售方式的特殊性、商品種類的特殊性、商品展示及商品定位的一般原則、以及銷售心理學的知識等因素一併考慮進去。

教學內容：

商店設計

商品的視覺化廣告推銷方式

顧客行為研究

商品運送裝置

貨架區

商品標示

標價

櫥窗

學習領域 5：廣告及促銷**第 1 學年****計畫授課時數：40 小時****教學目標：**

讓學習者提出一個廣告計畫。學習者應在這個廣告計畫中明確定出他的價格，並尊重其他人的出價。學習者應在遵守基本的廣告原則及法律容許的範圍的前提下製訂適當的廣告措施。為了提出適當的廣告手段，學習者要能夠使用適當的軟體。學習者應在日常的售活動中評鑑他提出的廣告措施。讓學習者考量廣告的經濟、法律、以及倫理限制的前提下，評鑑上述廣告措施達到的廣告效果。讓學習者根據廣告對消費者造成的影響的不同的廣告方式作一評鑑。

讓學習者能夠描述並評價各種典型的促銷措施。讓學習者將售後服務作為吸引顧客的方法之一。讓學習者能夠從經濟及生態學的觀點為商品選擇適當的包裝材料及運送方式。

教學內容：

廣告媒體/廣告手段

廣告的協作方式

直接廣告

UWG(環境保護法)

包裝規定

團隊工作

學習領域 6：貨品採購**第 2 學年****計畫授課時數：60 小時****教學目標：**

讓學習者在從事採購工作時能夠從經濟效益、生態學、以及法律規定等觀點進行考量。

讓學習者以貨品管理的數據為基礎設計一套採購流程。為此學習者必須參考各種不同的貨源、供貨條件、付款條件、以及價格。讓學習者能夠借助不同的通訊方式準備及簽訂採購合約。在作出採購決定前，學習者還必須採購的數量及品質的觀點加以考量，為此學習者應利用各種適當的資訊系統。學習者要將收集到的資料加以歸分析，並將其結果呈現出來，以作為採購決策的依據。

教學內容：

數量—時間—價格計畫

採購時的協作方式

詢價，報價，訂購

採購計算

報價比較

貨品管理系統

學習領域 7：驗貨、貨品存放、以及貨品保管**第 2 學年****計畫授課時數：60 小時****教學目標：**

讓學習者能夠以正確的方式執行驗貨的工作，並將貨品以正確的方式存放在庫房。讓學習者能夠辨識供應商是否有不遵守合約義務的情事、記錄供應商違反合約規定的情況、以及採取排除這些缺失的必要措施。讓學習者具備與供應商溝通以解決問題的能力。讓學習者能根據憑證/證明文件檢查貨品，同時在必要時還要能夠利用適當的資訊系統進行進貨管理。

學習者應按照重要的庫存管理原則將貨品存放在銷售庫房及備品庫房。讓學習者具備分析貨品代號、計算庫存量、評估庫存量計算的結果、以及提出最佳庫存量建議的能力。

讓學習者在進行庫存管理及庫存貨品的包裝工作時應從經濟效益、生態學、以及法律規定等觀點進行考量。

教學內容：

貨品缺陷

缺陷通知

交貨延遲

最低庫存量，通報庫存量

週轉率，庫存時間

盤存，存貨清單

庫房組織

庫存及運送條例，庫房安全

貨品保管

學習領域 8：理解及控制營業程序**第 2 學年****計畫授課時數：60 小時****教學目標：**

讓學習者能夠了解公司經由資訊流、金流、以及物流與顧客及供應商之間建立的關係。讓學習者能夠以系統化及合乎相關法律規定的方式製作各種憑證/證明文件，以及記錄營業活動產生的各種數據。讓學習者根據這些資料正確呈現公司的資產狀況及財務狀況，計算公司的經營損益，以及探討決定零售業公司的經營損益的重要因素。

讓學習者能夠將得自公司損益帳計算的數據以統計方式加以整理，以作為公司決策參考之用。讓學習者能夠從這些資料中找出必要的貨品數據及特徵數據，並以時間比較及企業經營比較的方式來衡量這些數據。為此學習者應採用適當的商業管理調查方法，並利用適當的軟體作為記錄及資料處理的工具。

教學內容：

業務情況

資產負債表

損益計算

貨品管理系統

統計學

商品使用，毛利，營業額特徵數據

學習領域 9：準備及執行價格政策措施**第 2 學年****計畫授課時數：40 小時****教學目標：**

讓學習者具備準備及執行零售業公司的價格政策措施的能力。為此學習者應自主學習並利用適當的軟體。學習者應以有效率的工作方式及彼此合作的精神完成這個任務。

讓學習者了解以銷售價格作為創造營收的工具的意義。讓學習者能夠將價格政策整合到職訓企業的公司經營目標。讓學習者能夠確定會對價格產生影響的企業內部因素及企業外部因素。讓學習者能夠區別成本導向的價格政策、需求導向的價格政策、以及競爭導向的價格政策。學習者具備計算價格及使用簡化的計算方法的能力，以及能夠對不同的定價策略進行評估。讓學習者具備從社會/經濟變化的角度分析各種不同的需求狀況的能力。

教學內容：

價格制定規定

正向計算

逆向計算

計算係數

成本加成，成本折減

商業利潤(商品買價與賣價之差額)

學習領域 10：克服特殊的銷售情況**第 2 學年****計畫授課時數：60 小時****教學目標：**

在碰到特殊情況時，讓學習者能夠依據公司的理念完成符合實際情況及符合專業要求的銷售工作。

讓學習者在各種不同的情況下都能夠對顧客的行為及態度做出適當的反應。為此學習者應以目標為導向應用各種口語及非口語的表達方式。讓學習者具備向顧客提供正確建議所需的專業知，必要時還要能夠以外語表達這些專業知識。特別是在處理顧客要求更換商品或是提出申訴時，學習者應根據法律及公司的規定忠實的代表公司及顧客的利益。在向顧客提出諮詢服務時，學習者要能夠認清可能的衝突點，克服高壓力的情況，以及視情況採取適當的行為及態度，以達到解決問題的目的。讓學習者能夠正確處理顧客個別的要求。

教學內容：

顧客行為

生意興隆的情況下的銷售活動

陪伴顧客

在在商店快打烊時的銷售活動

採購禮物及康復用品的採購

擔保，保固，產品責任

商店竊盜

銷售活動受到干擾

資助性採購

解決衝突的態度

學習領域 11：控制效益導向的營業程序**第 3 學年****計畫授課時數：80 小時****教學目標：**

讓學習者具備分析零售業公司的營業程序的能力，並能夠採用適當的工具改善公司的營利。讓學習者能夠追蹤零售業公司的商品流通情況。讓學習者能夠評估公司的設備投資及損益情況。讓學習者能夠分析零售業公司的成本結構，以及將公司各經營部門的成本納入成本計算。讓學習者能夠向決策當局解釋各個體經濟措施對降低成本的作用，以及歸納出這些個體經濟的成本降低措施對整體經濟層面的影響。讓學習者能夠進行清償資金計算，以制定商品的銷售價格，並找出那些種類的商品可以產生最佳的營利。為此學習者應將混合計算的因素考慮進去。讓學習者能夠計算短期的營業損益，並對如何提高公司的營利提出建議。

讓學習者能夠對來自不勻資訊系統的數據進行計算，從中找出值得注意的特徵值，再根據這些特徵值進行各種有意義的比較並作出各種情況評估/預測。讓學習者能夠以圖形方式表達統計結果，對統計資料作出合理的解釋，以及導入可能的措施使公司的營業程序達到最佳化。為此學習者應具備使用適當的軟體的能力。

教學內容：

商品採購，商品銷售

營業稅

折舊

費用類型，成本中心，分配計算

外部成本

補充計算

盈利特徵值，經濟性

貨品管理系統

對單純性經濟循環的影響

學習領域 12：以行銷方法獲得及留住顧客**第 3 學年****計畫授課時數：60 小時****教學目標：**

讓學習者得出行銷是使公司建立市場地位並進一步提高市場佔有率的中心工作的結論。學習者讓能夠獲知公司進行的公開活動，並評估這些公開活動達到的效益。

讓學習者能夠利用適當的資訊收集系統收集市場訊息及顧客資料。讓學習者能夠分析銷售政策工具及提出實現公司現有市場目標的方法。為此學習者應將整體經濟環境及條件納入考量。為提出適當的行銷方法，學習者要能夠製訂時間及工作計畫，確定責任範圍，以及記錄工作進展。這些記錄要能夠反應出學習的的工作成果。

讓學習者了解滿足市場及顧客對於商品的服務需求乃是為公司創造及維持不可動搖的市場地位的一個重要條件。讓學習者能夠說明他所在的職訓企業提供的服務方案，以及如何落實將這些服務方案。讓學習者能夠為公司的服務政策開發及提出更多的服務措施，以達到進一步強化公司與顧客的關係的目的。讓學習者具備處理顧客申訴事件的能力。

讓學習者經由特定的範例對作為交易平台及顧客聯繫工具的電子化服務進行評估。

教學內容：

行銷 Mix

顧客關係管理(Customer Relationship Management)

電子貿易(E-Business)

電子商務(E-Commerce)

學習領域 13：人事雇用計畫及員工指導**第 3 學年****計畫授課時數：60 小時****教學目標：**

讓學習者具備在考量人事經濟效益的前提下執行零售業公司的人事行政及人事政策的能力。讓學習者了解公司內不同的員工會有不同的權益立場。為了確保公司的經營效率，學習者應具備分析公司的人力狀況及人力結構的能力，並參與公司的人力需求評估及制定人力招募計畫。讓學習者將不同的工具應用在公司內部及外部的徵才活動，以及提出公司的徵才標準。讓學習者了解工作合同在雇用關係之建立及結束的意義。學習者讓學習者了解薪資的計算方式。

讓學習者認識激勵員工的各種可能方法，並應用這些方法，以達到改善員工的工作態度及提高員工的工作意願的目的。

教學內容：

會談

處理衝突事件

人力資源開發

資料保護

雇用關係的建立、維持、以及結束

學習領域 14：經營及發展一家零售業公司

第 3 學年

計畫授課時數：80 小時

教學目標：

讓學習者能夠以經營一家公司的角度進行思考及處理事情。協助學習者探索及開發個人的工作能力，以及個人的職業生涯規劃。該學習者能夠參與公司的經營，並找出公司進一步成長的方法。該學習者能夠了解不同的公司型式，並對各種公司型式作一評估。讓學習者具備選擇適當的籌資方法的能力。讓學習者能夠區別不同的貸款方式，並以範例方式說明貸款擔保。爲了保持公司資金的流動性，學習者要具備監督公司收款狀況的能力，並能夠在收款延遲時採取必要的措施。

教學內容：

公司，工商登記處

一人公司，KG(合夥公司)，GmbH(股份有限公司)

經銷商

賣方信貸，往來帳信貸，借款

保留財產所有權，擔保，擔保品所有權的轉移

法院發出的警告通知

破產