

銷售人員

工作崗位計畫書

-- 課程規劃 --

第 1 階段：計畫經由§4 第 1 段編號 1 規定之必修科目傳授的能力及知識

序號	職業訓練概述部分	計畫傳授的能力及知識
1	2	3
1.	職訓企業 (§8 第 1 段編號 1)	
1.1	零售業的意義與零售業的結構 (§8 第 1 段編號 1.1)	a) 說明零售業在總體經濟中的作用 b) 以職訓企業為例說明零售業的成就 c) 說明職訓企業的經營方式及銷售方式 d) 以職訓企業為例說明零售業的合作方式
1.2	職訓企業在市場上所處的位置 (§8 第 1 段編號 1.2)	a) 說明開店地點、銷售方式、商品種類、定價、以及商店陳設方式等因素對於職訓企業所處市場的影響 b) 觀察競爭對手，參與分析競爭對手的工作
1.3	職訓企業的組織 (§8 第 1 段編號 1.3)	a) 說明職訓企業的法律型式 b) 說明職訓企業的組織結構(部門)，各部門的任務、職權、以及相互影響 c) 說明職訓企業的營業項目、任務、以及工作流程 d) 說明職訓企業與各種經濟組織、主管機關、工會、以及職業團體代表的合作關係
1.4	職業訓練，人事管理，勞動法規定及社會法規定 (§8 第 1 段編號 1.4)	a) 確認職訓合同規定的權利與義務，以及說明參與者(職訓合同簽約雙方)在雙軌制職訓系統中的任務 b) 比較職訓企業的訓練計畫與職業訓練規定 c) 為職業及個人發展建立生活化的學習方式，說明職位升遷的管道及進一步深造的可能性 d) 遵守勞動規定、社會保障規定、企業經營管理的共同決定權的規定、以及該工作適用的工資與工時規定 e) 說明工作合同的重要內容及組成，以及擔任該工作需要具備的個人證件的種類

		f) 說明人事聘用計畫的目標與任務，以及參與人事聘用計畫的執行
1.5	工作中的安全及健康保護 (§8 第 1 段編號 1.5)	a) 確定工作場所對安全及健康的危害，以及採取避免這些危害的措施 b) 應用與職業有關的勞動保護規定及意外事故防止措施規定 c) 說明意外事故發生時應有的行為方式及應採取的緊急措施 d) 應用預防火災的規章；說明火災發生時應有的行為方式及應採取的滅火措施
1.6	環境保護 (§8 第 1 段編號 1.6)	在職業影響範圍內對防止企業造成的環境負荷做出貢獻，特別是在以下方面： a) 說明職訓企業可能造成的環境負荷，並舉例說明職訓企業對環境保護的貢獻 b) 應用該職訓企業適用的環保規定 c) 以合乎經濟及環保要求的方式使用能源及材料的可能性 d) 避免產生廢棄物；導入合乎環保要求的原料及材料清除方法
2	資訊與通訊 (§8 第 1 段編號 2)	
2.1	資訊系統與通訊系統 (§8 第 1 段編號 2.1)	a) 利用職訓企業的資訊系統與通訊系統 b) 利用各種可能的數據傳輸及資訊取得方法；遵守資料保密規定 c) 以業界習用的方法輸入數據，並注意資料的保密及維護
2.2	團隊工作及合作，工作組織 (§8 第 1 段編號 2.2)	a) 利用資料交換、溝通、以及合作等方式提高公司內的工作氣氛、工作績效、以及營業利益 b) 以團隊工作的方式計畫與執行工作 c) 參與企業內部的合作 d) 工作方法、組織手段、學習技巧、以及工作技巧的使用 e) 自學方法的應用，專業資訊的利用 f) 分析衝突產生的原因，以及解決溝通障礙 g) 說明正確評價他人、相互尊重、以及信任對於團隊工作的重要性 h) 回話及聽取回話
3	商品分類	a) 根據商品陳列區說明企業的商品分類

	(§8 第 1 段編號 3)	<ul style="list-style-type: none"> b) 告知顧客職訓企業的商品陳列區 c) 以商品類別的方式說明企業的商品陳列區 d) 在考量生態、經濟、以及法律等因素的前提下說明一個商品陳列區的特性及可能的應用與使用方式；利用資料以取得商品知識 e) 了解商品陳列區中的商品的專業用語及業界習用的名稱，包括商品的外文名稱 f) 注意商品的標示，利用商品標示為顧客提供資訊
4	基礎諮詢與銷售 (§8 第 1 段編號 4)	
4.1	顧客導向及服務導向的態度 (§8 第 1 段編號 4.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) 說明銷售人員在一個成功的銷售行為中扮演的角色，以及如何完成本身的工作 b) 說明一個成功的銷售行為的要求及任務 c) 經由銷售員本身的態度使顧客感到滿意院留住顧客
4.2	與顧客溝通 (§8 第 1 段編號 4.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) 針對顧客的期望和需求為顧客提供商品、諮詢、以及服務 b) 對顧客的行為作出合乎當時情況的適當反應 c) 在與顧客談話時要，語言及非語言的溝通方式都要注意 d) 使用提問題的技巧 e) 將導引談話的技巧應用在資訊交流、諮詢談話、以及商品銷售談話等場合 f) 以對促進銷售有利的方式對顧客抱怨及顧客的說辭作出反應 g) 說明衝突的種類；應用解決衝突的可能方法 h) 對避免發生資訊干擾及溝通障礙做出貢獻 i) 提出補充條款、替代條款、以及附加條款
4.3	顧客申訴與抱怨 (§8 第 1 段編號 4.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) 了解顧客責難、申訴、以及要求更換貨品等情況的區別；應用法律及企業對於這些情況的相關規定 b) 參與處理顧客責難、申訴、以及要求更換貨品的情況
5	收帳區服務 (§8 第 1 段編號 5)	
5.1	收帳 (§8 第 1 段編號 5.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) 收帳區的準備工作，遵守收帳規定 b) 收帳，處理現金及非現金付款，注意價格折扣

		<p>的規定</p> <p>c) 注意在收帳區與顧客談話的重要性</p> <p>d) 開立收據</p> <p>e) 處理顧客在收帳區提出的抱怨和更換貨品的要求</p>
5.2	收帳區的結算工作 (§8 第 1 段編號 5.2)	<p>a) 執行收帳區的結算工作</p> <p>b) 製作收帳報告書，交出收進的款項及開立的收據</p> <p>c) 找出實收金額與應收金額不符的原因</p>
6	基礎行銷 (§8 第 1 段編號 6)	
6.1	廣告措施 (§8 第 1 段編號 6.1)	<p>a) 說明廣告的方式、任務、以及目標族群</p> <p>b) 在遵守法律相關規定的前提下使用職訓企業的廣告手段及廣告媒體</p> <p>c) 提供廣告活動的訊息</p>
6.2	商品展示 (§8 第 1 段編號 6.2)	<p>a) 以有助於達到銷售目的的方式展示商品，使用裝飾手段</p> <p>b) 以銷售觀點評價展示區的佈置，商品的擺放</p>
6.3	顧客服務 (§8 第 1 段編號 6.3)	<p>a) 參與旨在提高顧客滿意度的服務工作</p> <p>b) 應用留住顧客的手段</p>
6.4	定價 (§8 第 1 段編號 6.4)	<p>a) 說明商品定價的考量因素</p> <p>b) 說明商品價格變動造成的結果</p> <p>c) 遵守法律及企業關於商品標價的相關規定</p>
7	貨品管理 (§8 第 1 段編號 7)	
7.1	基礎貨品管理 (§8 第 1 段編號 7.1)	<p>a) 說明職訓企業之貨品管理的目標及任何</p> <p>b) 說明物流及數據流之間的關係</p> <p>c) 利用數據收集和數據處理的可能性</p> <p>d) 遵守法律及企業對於資料保密及資料保護的相關規定</p>
7.2	存貨管理，盤點 (§8 第 1 段編號 7.2)	<p>a) 以貨品移動的正確資料(包括正確的貨品種類及最新的數據)作為物流管理及物流控制的基礎</p> <p>b) 收集貨品管理的數據；檢查進貨單據、貨品存放單據、以及銷貨單據</p> <p>c) 檢查存貨的數量及品質</p> <p>d) 按照公司規定對存貨數量的短少採取適當的措施，特別是由於破損、腐壞變質、損耗、以及失竊等原因造成的存貨數量減少</p>

		<ul style="list-style-type: none"> e) 參與存貨盤點的工作，遵守相關的法律規定 f) 避免發生庫存差異的情形
7.3	進貨檢驗，貨品存放 (§8 第 1 段編號 7.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) 進貨檢驗及管理，數量差異及品質缺失登記，按照公司規定將進貨做進一步的分配 b) 檢查包裝是否在運送過程中受損，如果發現包裝有在運過程中受損，因按照公司規定採取必要的措施 c) 執行進貨檢驗工作時應遵守相關的法律規定 d) 貨品存放及保管；遵守相關的法律規定 e) 在遵守相關法律規定的前提下使用物流輔助手段
8	基礎會計 (§8 第 1 段編號 8)	
8.1	調查程序實務 (§8 第 1 段編號 8.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) 以計算方式處理與銷售有關的營業流程 b) 使用能夠解決與商業有關的事實情況的調查方法 c) 利用必要的輔助工具進行計算 d) 說明成本、營業額、以及利潤之間的關係
8.2	成本計算 (§8 第 1 段編號 8.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) 成本分析，執行成本計算工作 b) 區分各種影響成本的因素

第 2 階段：計畫經由§4 第 1 段編號 2 規定之選修科目傳授的能力及知識

序號	職業訓練概述部分	計畫傳授的能力及知識
1	2	3
1.	進貨檢驗，貨品存放 (§8 第 2 段編號 1)	
1.1	庫存管理 (§8 第 2 段編號 1.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) 分析庫存變化對於對於經營結果的影響 b) 參與銷貨管理及存貨的管理的工作，利用貨品管理系統 c) 注意因季節性、促銷活動、以及循環性因素造成的商品需求量變動，並採取必要的措施，以保障商品供應的充裕性
1.2	進貨檢驗及管理 (§8 第 2 段編號 1.2)	<ul style="list-style-type: none"> a) 按照公司關於各項進貨單據的規定執行進貨檢驗的工作 b) 對進貨檢驗發現的缺失提出申訴，並按照法律及公司的相關規定處理進貨檢驗發現的缺失 c) 在庫存貨品發生破損、腐壞變質、損耗等現象時，採取適當的後勤管理措施
1.3	貨品存放 (§8 第 2 段編號 1.3)	<ul style="list-style-type: none"> a) 應用特殊貨品種類的存放規定 b) 從廣告效果的觀點決定商品在銷售場地的擺放方式
2.	諮詢與銷售 (§8 第 2 段編號 2)	
2.1	諮詢談話及銷售談話 (§8 第 2 段編號 2.1)	<ul style="list-style-type: none"> a) 依據寬度及高度決定在職訓企業同一個商品陳列區的兩種商品種類的呈現方式 b) 為顧客說明決定商品陳列區中的商品品質及價格的商品特徵，以及使用/應用這些商品的可能方式 c) 在與顧客的銷售談話中說明製造商標示與商標的區別 d) 告知顧客法律及公司關於廢棄物品的回收規定，以及合乎環保要求的廢棄物品清除方式 e) 觀察趨勢及各種具有創新性的變化，並將之溶入銷售說辭中 f) 在與顧客的銷售談話中說明與商品有關的數量及價格關係 g) 按照法律及公司的相關規定，處理在銷售活動中發生的特殊狀況 h) 區分顧客類型及顧客行為模式，並將這些知識

		<p>利用在與個別顧客進行的銷售談話中</p> <p>i) 從營業額、利潤、以及顧客滿意度的觀點說明一個成功的銷售行為代表的意義</p> <p>k) 經由觀察、主動傾聽、以及提問了解顧客的購買動機和期望，並將之應用在與顧客進行的銷售談話中</p>
2.2	顧客要求更換商品，申訴及抱怨 (§8 第 2 段編號 2.2)	<p>a) 以維護公司利益及顧客導向的方式處理顧客要求更換商品，申訴及抱怨等情事</p> <p>b) 在特殊情況下，按照法及公司的相關規定解決顧客要求更換商品，申訴及抱怨等情事</p>
2.3	在困難狀況下的談話方式 (§8 第 2 段編號 2.3)	<p>a) 在與顧客談話時表現出同理心</p> <p>b) 處理銷售過程中發生的情緒性狀況</p> <p>c) 克服銷售過程中出現的壓力狀況</p> <p>d) 找出衝突發生的原因，經由諮詢談話找出解決衝突的方法</p> <p>e) 應用適當的策略和難纏的顧客相處</p>
3.	收帳區 (§8 第 2 段編號 3)	
3.1	收帳區的服務 (§8 第 2 段編號 3.1)	<p>a) 在收帳區以適合當時情況的方式與顧客談話</p> <p>b) 在收帳過程中為顧客提供服務</p> <p>c) 從人體工學的觀點說明如何以正確的方式在收帳區工作</p>
3.2	收帳機系統及收帳 (§8 第 2 段編號 3.2)	<p>a) 說明收帳機系統設有不同層級的進入權的原因；應用收帳機的收帳功能</p> <p>b) 說明收帳區對於貨品管理分析的重要性；根據品名、付款方式、以及人力配置等資料評估收帳報告書</p> <p>c) 在接受現金及非現金付款方式時，應遵守必要的預防措施</p> <p>d) 應用業界習用的方式處理外幣的問題</p> <p>e) 克服在收帳區發生的壓力狀況</p> <p>f) 參與撰寫收帳區報告書、現金運送、以及準備兌換用零錢的工作</p> <p>g) 在收帳機系統發生故障時，採取必要措施以保護資料及恢復系統運轉</p>
3.3	顧客要求更換商品，申訴及抱怨 (§8 第 2 段編號 3.3)	<p>a) 以維護公司利益及顧客導向的方式處理顧客要求更換商品，申訴及抱怨等情事</p> <p>b) 在特殊情況下，按照法及公司的相關規定解決</p>

		顧客要求更換商品，申訴及抱怨等情事
4.	行銷措施 (§8 第 2 段編號 4)	
4.1	廣告 (§8 第 2 段編號 4.1)	<p>a) 參予廣告措施及促銷活動，估算廣告措施及促銷活動的效果；說明選擇廣告手段及廣告媒體的理由</p> <p>b) 以職訓企業為例說明廣告手段、廣告媒體、廣告費用、以及廣告效果之間的關係</p> <p>c) 參予廣告效果的檢討</p>
4.2	視覺化的廣告推銷方式 (§8 第 2 段編號 4.2)	<p>a) 說明視覺化的廣告推銷方式的目標及任務，展示這方面的典型技術的效果</p> <p>b) 關於感官感覺及銷售心理學知識的說明，以及說明商品展示需符合感官感覺及銷售心理學的那些要求</p> <p>c) 在展示商品的過程中了解顧客對商品的期望</p>
4.3	顧客聯繫，顧客服務 (§8 第 2 段編號 4.3)	<p>a) 注意顧客聯繫及顧客服務工作對於銷售成爲的影響</p> <p>b) 提供禮品包裝服務</p> <p>c) 參與職訓企業引進特別的顧客服務計畫的工作</p> <p>d) 參予特別活動的計畫與執行工作</p>

銷售人員工作崗位計畫書

-- 時程規劃 --

第 1 學年

A.

職業訓練科目 2. 2(團隊工作及合作，工作組織”及職業訓練科目)及 3.(商品分類)的能力及知識應在整個第 1 學年中傳授。

B.

(1) 以 3—5 個月的時間重點傳授下列職業訓練科目的能力及知識：

- 1.1 零售業的意義與零售業的結構
- 1.2 職訓企業在市場上所處的位置
- 1.3 職訓企業的組織
- 1.4 職業訓練，人事管理，勞動法規定及社會法規定
- 2.1 資訊系統與通訊系統
- 7.1 基礎貨品管理

(2) 以 3—5 個月的時間重點傳授下列職業訓練科目的能力及知識：

- 1.6 環境保護
- 4.1 顧客導向及服務導向的態度
- 4.2 與顧客溝通
- 6.1 廣告措施
- 6.2 商品展示

(3) 以 3—5 個月的時間重點傳授下列職業訓練科目的能力及知識：

- 1.5 工作中的安全及健康保護
- 5.1 收帳
- 5.2 收帳區的結算工作
- 8.1 調查程序實務

並搭配這些科目傳授下列職業訓練科目的進一步能力及知識：

- 7.1 基礎貨品管理

第 2 學年

A.

職業訓練科目 2. 2(團隊工作及合作，工作組織”及職業訓練科目)及 3.(商品分類)的能力及知識應在整個第 2 學年中傳授。

B.

(1) 以 3—5 個月的時間重點傳授下列職業訓練科目的能力及知識：

4.3 顧客申訴與抱怨

6.3 顧客服務

並搭配這些科目傳授下列職業訓練科目的進一步能力及知識：

1.6 環境保護

4.1 顧客導向及服務導向的態度

4.2 與顧客溝通

6.1 廣告措施

6.2 商品展示

(2) 以 4—6 個月的時間重點傳授下列職業訓練科目的能力及知識：

6.4 定價

7.2 存貨管理，盤點

7.3 進貨檢驗，貨品存放

8.2 成本計算

並搭配這些科目傳授下列職業訓練科目的進一步能力及知識：

1.5 工作中的安全及健康保護

2.1 資訊系統與通訊系統

5.1 收帳

5.2 收帳區的結算工作

8.1 調查程序實務

(3) 以 3 個月的時間重點傳授下列職業訓練選修科目(依據§8 第 2 段)中一個科目的能力及知識：

1. 進貨檢驗，貨品存放

2. 諮詢與銷售

3. 收帳區

4. 行銷措施