

職務職能分析資料庫

職務職能分析資料庫						
原始資料	群亞國際股份有限公司-門市與網路行銷服務整合培訓班(一般訪談法5份、問卷調查法)					
行業類型	行銷服務業(依據中華民國行業標準分類認定)					
職務項目	門市與網路行銷服務人員(職業分類資訊查詢系統)					
經售說明人員	(職業分類資訊查詢系統)					
工作描述	使一切必要的商品知識, 卓越的行銷技能及崇高的服務精神, 透過行銷服務行為, 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及處理網路訂單和回覆	1.接待顧客與需求服務	K1商品處理作業流程 K2櫃台作業流程	S1櫃台作業實務技能 S2收銀機操作能力		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。	門市櫃台與商品管理 門市櫃台作業實務
		K3了解產品特性	S3銷售技巧			門市銷售技巧實務 綜合應用
		K4顧客服務流程	S4顧客服務實務			門市人員服務禮儀 顧客服務作業 顧客服務實務
	2.負責商品進貨入庫、銷售管理及庫存管理	K2櫃台作業流程			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過多之問題。	門市櫃台與商品管理 門市櫃台作業實務 門市服務丙級術科實作
		K5零售管理知識				門市服務丙級學科認證解析
		K6銷售管理知識				門市櫃台與商品管理 門市銷售管理
	3.負責商品包裝、陳列及促銷品換櫃工作和維持店櫃週遭之整潔	K7門市日常作業流程 K8門市清潔作業流程	S5門市清潔技巧		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。	門市行政與清潔作業 環境與衛生安全作業 門市服務丙級術科實作
			S6商品陳列技巧 S7賣場佈置技巧			門市櫃台作業實務 綜合應用
	4.商品網路上架		S8商品拍照與後製能力		4-1能將門市商品拍照編修後, 上傳至網路平台, 加註商品說明。也能對於顧客的提問做回答。	商品拍攝與編修實務
			S9商品文案撰寫能力			行銷廣告文案撰寫
			S10電腦資訊能力			網路社群行銷工具 網路社群行銷實務 門市業務資訊化處理
	5.顧客服務			A1強化準備進入就業市場心理	5-1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