มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ
Occupational Standard and Professional Qualifications

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

จัดทำโดย สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)
ร่วมกับ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

1. ชื่อมาตรฐานอาชีพ

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

2. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐาน

ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2562

3. ทะเบียนอ้างอิง (Imprint)

N/A

4. ข้อมูลเบื้องต้น

เป้าหมายหลักของการประกอบธุรกิจค้าปลีก คือ การตอบสนองความต้องการในสินค้า และบริการชนิดต่างๆ ของลูกค้า
ภายใต้แรงงานที่ได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายหลักของการประกอบธุรกิจค้าปลีกได้
ธุรกิจค้าปลีกจะต้องมีบทบาทที่สำคัญ 2 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนการดำเนินงานร้านค้าปลีก และส่วนสนับสนุนธุรกิจค้าปลีก
โดยบทบาทหลักที่สำคัญในสองส่วนนี้จะประกอบไปด้วยหน้าที่งานหลักที่สำคัญ คือพนักงานขาย บริหารร้านค้า บริหารธุรกิจค้าปลีก ป้องกันความสูญเสีย บริหารสินค้า
นักการเงิน นักการตลาด จัดการด้านโลจิสติกส์ จัดการด้านทรัพยากรบุคคล และนักพัฒนาธุรกิจค้าปลีก ซึ่งการจัดทำมาตรฐานอาชีพสาขาอาชีพธุรกิจค้าปลีก
จะจัดทำในรูปของหน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) โดยในแต่ละหน่วยสมรรถนะจะระบุถึงหน่วยสมรรถนะหลัก
และหน่วยสมรรถนะย่อยที่จำเป็นต้องมีอยู่ในตัวบุคคลที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นๆ นอกจากนี้ในแต่ละหน่วยสมรรถนะจะระบุถึงเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน
และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
สำหรับการจัดทำมาตรฐานอาชีพสาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีกในครั้งนี้จะครอบคลุมถึงหน้าที่งานหลัก 3 หน้าที่งาน ได้แก่ พนักงานขาย บริหารร้านค้า และป้องกันความสูญเสีย

5. ประวัติการปรับปรุงมาตรฐานในแต่ละครั้ง

N/A

6. ครั้งที่

1 กันยายน 2558

7. คุณวุฒิวิชาชีพที่ครอบคลุม (Professional Qualifications included)

สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก

สาขาร้านค้าปลีก

อาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 4

8. คุณวุฒิวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง (Related Professional Qualifications)

คุณวุฒิวิชาชีพโลจิสติกส์

9. หน่วยสมรรถนะทั้งหมดในมาตรฐานอาชีพ (List of All Units of Competence within this Occupational Standards)

รหัสหน่วยสมรรถนะ	**เนื้อหา**
SORSPA01112	เตรียมพื้นที่ไว้รับสินค้า
SORSRE01110	สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
SORSSV01111	ขายสินค้าและบริการขั้นสูง

10. ระดับคุณวุฒิ

10.1 สาขาวิชาชีพธุรกิจค้าปลีก สาขาร้านค้าปลีก อาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 4

คุณลักษณะของผลการเรียนรู้ (Characteristics of Outcomes)

เป็นผู้ที่มีสมรรถนะ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านค้าปลีก ตามที่ระบุในระดับพนักงานปฏิบัติการขาย คุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ 3

และสามารถปฏิบัติงานในร้านค้าปลีกลักษณะต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้าซูเปอร์มาร์เก็ต ร้านสะดวกซื้อ และร้านค้าปลีกดั้งเดิม

การเลื่อนระดับคุณวุฒิวิชาชีพ (Qualification Pathways)

ได้รับคุณวุฒิวิชาชีพพนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2 หรือต้องผ่านการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี

หลักเกณฑ์การต่ออายุหนังสือรับรองมาตรฐานอาชีพ

N/A

กลุ่มบุคคลในอาชีพ (Target Group)

บุคคลในกลุ่มอาชีพธุรกิจค้าปลีก

หน่วยสมรรถนะ (หน่วยสมรรถนะทั้งหมดของคุณวุฒิวิชาชีพนี้)

SORSPA01112 เตรียมพื้นที่ไว้รับสินค้า

SORSRE01110 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

SORSSV01111 ขายสินค้าและบริการขั้นสูง

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่

1. ตารางแสดงหน้าที่ 1

ประกาศใช้ ณ 20/07/2566

ตาราง 1 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY PURPOSE , KEY ROLES , KEY FUNCTION

ความมุ่งหมายหลัก Key Purpose		บทบาทหลัก Key Roles		หน้าที่หลัก Key Function	
คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย	รหัส	คำอธิบาย

คำอธิบาย ตารางแผนผังแสดงหน้าที่เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานเพื่อให้ได้หน้าที่หลัก (Key Function)

2. ตารางแสดงหน้าที่ 1 (ต่อ)

ประกาศใช้ ณ 20/07/2566

ตาราง 2 : FUNCTIONAL MAP แสดง KEY FUNCTION , UNIT OF COMPETENCE , ELEMENT OF COMPETENCE

หน้าที่หลัก Key Function		หน่วยสมรรถนะ Unit of Competence		หน่วยสมรรถนะย่อย Element of Competence	
รหัส	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**	**รหัส**	**คำอธิบาย**
SORS011	บริการงานขาย	SORSPA01112	เตรียมพื้นที่ไว้รับสินค้า	011121	จัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้าจากผู้ส่งมอบ
				011122	กำหนดรหัสสินค้าที่ได้รับการส่งมอบ
				011123	ระบุตำแหน่งการจัดเก็บสินค้า
		SORSRE01110	สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า	011101	พัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า
				011102	ให้คำปรึกษากับลูกค้า
				011103	จัดให้มีการสนับสนุนภายหลังการขาย
				011104	วางแผนการนำเสนอขาย
				011105	ดำเนินการนำเสนอขาย
		SORSSV01111	ขายสินค้าและบริการขั้นสูง	011111	ให้ข้อมูลสินค้าเพื่อเพิ่มโอกาสในการขาย
				011112	โต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีเหตุผล
				011113	ปิดการขาย
				011114	เก็บรักษาและใช้ฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อการขายในอนาคต

คำอธิบาย

ตารางแผนผังแสดงหน้าที่ (ต่อ) เป็นแผนผังที่ใช้วิเคราะห์หน้าที่งานหลังจากได้หน้าที่หลัก (Key Function) เพื่อให้ได้ หน่วยสมรรถนะ (Unit of Competence) และหน่วยสมรรถนะย่อย (Element of Competence)

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSPA01112

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ เตรียมพื้นที่ไว้รับสินค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้าจากผู้ส่งมอบ การกำหนดรหัสสินค้าที่ได้รับการส่งมอบ และการระบุตำแหน่งการจัดเก็บสินค้า

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011121 จัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้าจากผู้ส่งมอบ	1.1 เตรียมพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้าตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า 1.2กำหนดพื้นที่จัดเก็บสินค้าอย่างชัดเจนตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า	ข้อสอบข้อเขียน
011122 กำหนดรหัสสินค้าที่ได้รับการส่งมอบ	2.1ระบุข้อมูลรายการสินค้าอย่างถูกต้อง ตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า 2.2 ระบุรหัสสินค้าอย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า 2.3ใช้คู่มือรหัสสินค้าอย่างถูกต้อง ตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า	ข้อสอบข้อเขียน
011123 ระบุตำแหน่งการจัดเก็บสินค้า	3.1รวบรวม และระบุสินค้าให้เป็นระบบ ตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า 3.2ระบุสถานที่และตำแหน่งในการจัดเก็บสินค้าให้เพียงพอตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ปฏิบัติการจัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้า
2. ปฏิบัติการระบุข้อมูล และกำหนดรหัสสินค้าที่ได้รับการส่งมอบ
3. ปฏิบัติการระบุสถานที่ ตำแหน่งการจัดเก็บสินค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. การจัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้า
2. การก าหนดรหัสสินค้า
3. คุณสมบัติเฉพาะของสินค้า
4. การใช้โปรแกรมส าเร็จรูปในการก าหนดรหัสสินค้า
5. การจัดเก็บสินค้า

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ใบผ่านการอบรม การจัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้า ตามขั้นตอนและนโยบายของร้าน
2. ใบผ่านการอบรม การระบุข้อมูล และกำหนดรหัสสินค้าที่ได้รับการส่งมอบ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามขั้นตอนและนโยบายของร้าน

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. การจัดผังพื้นที่เพื่อจัดเก็บสินค้าตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า ได้แก่การจัดผังพื้นที่ตรงตามประเภทของสินค้าอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการทำงาน
2. กำหนดรหัสสินค้าจากสินค้าที่ได้รับการส่งมอบอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และมีความยืดหยุ่นตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า เกี่ยวกับ คู่มือรหัสสินค้าเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ระบุตำแหน่งการจัดเก็บสินค้าเพื่อจัดเก็บสินค้าตามนโยบายของร้านค้า เกี่ยวกับความถูกต้อง ชัดเจน ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพด้านการใช้พื้นที่จัดเก็บสินค้า

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSRE01110

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 2

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ 3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อเปิดและปิดการขาย การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เพื่อสนับสนุนการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้า การสื่อสารให้รู้และให้การสนับสนุนลูกค้าภายหลังการขาย และการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ยากต่อการสนองความต้องการ

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO ไม่มี

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011101 พัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า	1.1 รักษาจรรยาบรรณวิชาชีพกับลูกค้าเพื่อให้มีความน่าเชื่อถือช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของร้าน	ข้อสอบข้อเขียน
011102 ให้คำปรึกษากับลูกค้า	2.1สร้างความสัมพันธ์เพื่อระบุความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อหาวิธีเพิ่มยอดขาย 2.2สร้างความสัมพันธ์เพื่อค้นหาโอกาสในการขายโดยการใช้เทคนิคการขายเพิ่มและขายสินค้าที่ใช้ประกอบกัน 2.3สร้างความสัมพันธ์โดยให้เวลาและพื้นที่แก่ลูกค้าในการตัดสินใจซื้อสินค้า 2.4สร้างความสัมพันธ์เพื่อเลือกใช้วิธีการปิดการขายที่มีประสิทธิภาพ	ข้อสอบข้อเขียน

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011103 จัดให้มีการสนับสนุนภายหลังการขาย	3.1ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการแก่ลูกค้าทั้งในส่วนของข้อความ และการรับประกันตามข้อกำหนดทางกฎหมาย 3.2ให้ข้อมูลสินค้าเกี่ยวกับผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ผลิต ตามความต้องการของลูกค้า ตามนโยบายของร้านค้า 3.3ให้คำแนะนำกับลูกค้าเพื่อเพิ่มศักยภาพในการขายโดยใช้สารสนเทศเกี่ยวกับการประเมินผลิตภัณฑ์ที่แสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติและประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่เหมาะสม 3.4สร้างความน่าสนใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการแก่ลูกค้าให้สูงสุดผ่านข้อเสนอต่างๆเช่น ราคาที่เหมาะสม ข้อเสนอด้านการชำระเงิน และทางเลือกด้านสินเชื่อตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน
011104 วางแผนการนำเสนอขาย	4.1ให้การสนับสนุนการขายขณะที่จะได้ข้อสรุปการขายอย่างต่อเนื่อง 4.2อธิบายถึงบริการสนับสนุนและสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 4.3ให้รายละเอียดในการติดต่อพนักงานขายหรือร้านค้าตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 4.4บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าและรายละเอียดการทำธุรกรรมลงในฐานข้อมูลลูกค้าตามนโยบายของกิจการ	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์
011105 ดำเนินการนำเสนอขาย	5.1ให้การสนับสนุนลูกค้าที่ยากต่อการสนองความต้องการเพื่อให้ได้ผลในทางบวก ตามขั้นตอนและนโยบายของร้านค้า 5.2 รับฟัง และรับทราบข้อร้องเรียนและปัญหาของลูกค้า 5.3 ตั้งคำถามและรับฟังเพื่อกระตุ้นให้ลูกค้าได้พูดถึงปัญหาและลดความอึดอัดใจของลูกค้าให้เหลือน้อยที่สุด 5.4พัฒนาความเชื่อมั่นของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จะส่งเสริมความไว้วางใจของลูกค้าในระยะยาว 5.5 ยอมรับฟังการร้องเรียนของลูกค้าที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างตั้งใจ	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสารและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
2. ทักษะการอ่านเขียน และการคำนวณ เพื่อ

2.1 เข้าถึงและอ่านข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง
2.2 คำนวณราคาและส่วนลด
2.3 อ่านขั้นตอนและนโยบายของกิจการ
2.4 บันทึกสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้าและการขาย

3. ทักษะการขายที่จะใช้เทคนิคการขาย ประกอบด้วย

3.1 การขายพ่วง และการขายประกอบ
3.2 เทคนิคการเปิด และปิดการขาย
3.3 การเอาชนะคำโต้แย้งของลูกค้า
3.4 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
3.5 ส่งเสริมการเลือกสินค้าและบริการที่ช่วยยกระดับความยั่งยืน
3.6 ใช้กลยุทธ์ที่มุ่งเน้นลูกค้าในการบริหารสินค้าเฉพาะ

4. ทำเอกสารการขาย สารสนเทศด้านสินค้าคงคลัง และการจัดส่ง

4.1 ปฏิบัติตามขั้นตอนสำหรับการบันทึกการสั่งซื้อของลูกค้าแต่ละบุคคลทางโทรศัพท์หรือโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
4.2 จัดการตามกฎหมายอย่างละมุนละม่อม
4.3 การสื่อสารทางโทรศัพท์
4.4 เขียนบันทึกการร้องเรียน
4.5 ชั่งน้ำหนักและวัดขนาดสินค้า

5. ทักษะในการสังเกตและวิเคราะห์ เพื่อคาดการณ์พฤติกรรมของลูกค้า

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ประเภทของลูกค้าและความต้องการ รวมไปถึง :

1.1 แรงจูงใจในการซื้อของลูกค้า พฤติกรรมของลูกค้า และความหมาย
1.2 ความต้องการจากหน้าที่ และจิตวิทยา
1.3 บุคคลและความแตกต่างทางวัฒนธรรม ประชากร วิถีชีวิต และรายได้

2. ข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน เกี่ยวข้องกับ

2.1 คู่มือการเคลื่อนย้ายสิ่งของ
2.2 อาคารและอุปกรณ์
2.3 สารอันตรายและสินค้าอันตราย
2.4 ค่าตอบแทนแรงงาน

3. หลักปฏิบัติในอุตสาหกรรม ข้อกำหนด และกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
4. ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ เกี่ยวกับ :

4.1 การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
4.2 การสร้าง การบำรุงรักษา และการใช้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า
4.3 วิธีการรักษาความลับของลูกค้า และการเก็บรักษารายละเอียดของลูกค้าให้ปลอดภัย
4.4 การเจรจาต่อรองราคา การชำระเงิน และข้อเสนอด้านสินเชื่อ
4.5 การตั้งราคา และข้อกำหนดทางภาษี
4.6 การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า
4.7 การปรับปรุง และการรักษารายชื่อของลูกค้าที่มีการติดต่อทางจดหมาย

5. ขอบเขตของการบริหารสินค้าและบริการของกิจการ

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน
2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก
2. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
3. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

3.1 นโยบายและคู่มือการทำงาน

3.2 กฎหมายและแนวปฏิบัติในอุตสาหกรรมค้าปลีก

3.3 ข้อกำหนดและวิธีการในเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

4. การรู้ถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า
5. การรู้ถึงระบบฐานข้อมูลลูกค้า

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ลูกค้า : รวมถึง

1.1 ลูกค้า โสด คู่รัก ครอบครัว หรือกลุ่ม

1.2 ลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าหรือบริการ ที่เป็นบุคคลหรือองค์กร

1.3 ลูกค้าภายใน และ ภายนอกองค์กร

1.4 ลูกค้าใหม่หรือที่ซื้อซ้ำ

1.5 ผู้คนจากกรอบทางสังคมตาม ภูมิหลังทางวัฒนธรรมและเชื้อชาติ

1.6 ลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในความสามารถทางกายภาพและจิตใจ

2. การระบุความต้องการของลูกค้า : ต้องปฏิบัติโดย

2.1 การฟังอย่างตั้งใจ

2.2 ถามคำถามที่เหมาะสม

2.3 การเอาใจใส่

2.4 การสังเกต

2.5 ยืนยันความมั่นใจ

3. ผลงาน : รวมถึง

3.1 ความน่าเชื่อถือของร้านค้า

3.2 ข้อผูกพันของลูกค้า

3.3 ความไว้วางใจของลูกค้า

3.4 ขยายฐานลูกค้าที่กลับมาซื้อซ้ำ

4. การรักษาจรรยาบรรณวิชาชีพกับลูกค้า : รวมถึง

4.1 ยืนยันผลการประเมินสินค้าและบริการ

4.2 ความสุจริต

4.3 ข้อความเชิงบวก

5. ความต้องการและความพึงพอใจ ของลูกค้า : อาจรวมถึง

5.1 ยี่ห้อ

5.2 ความต้องการทางกายภาพของลูกค้า
5.3 ราคา
5.4 ลักษณะของผลิตภัณฑ์
5.5 ประเภทผลิตภัณฑ์
5.6 ขนาด
6. เทคนิคการขาย : รวมถึง
6.1 การขายพ่วง และการขายสินค้าและบริการที่ใช้ประกอบกันเพิ่ม
6.2 การขายแบบแนะนำ
6.3 วิธีการปิดการขายวิธีต่างๆ
7. ข้อกำหนดทางกฎหมาย : รวมถึง
7.1 กฎหมายการคุ้มครองสิ่งแวดล้อม
7.2 กฎหมายเกี่ยวกับสุขภาพและสวัสดิการ
7.3 กฎหมายเกี่ยวกับสุรา
7.4 กฎหมายเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยในที่ทำงาน
7.5 กฎหมายที่เกี่ยวกับการกำหนดราคา และภาษี
7.6 กฎหมายยาสูบ
7.7 การขายสินค้ามือสอง
7.8 กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
7.9 การขนส่ง การจัดเก็บ และการเคลื่อนย้ายสินค้า
8. ขั้นตอน และนโยบายของกิจการ : เกี่ยวกับ
8.1 การติดต่อกับลูกค้าที่ตอบสนองยาก
8.2 การรักษาและการใช้ระเบียนลูกค้า
8.3 การส่งเสริมการขาย การตลาด การลดราคา และโปรแกรมรางวัล
8.4 การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้า
8.5 การขายสินค้าและบริการ
9. บริการสนับสนุน : รวมถึง
9.1 การจัดส่ง
9.2 ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน
9.3 การติดตั้ง
9.4 นโยบายการรับคืน
9.5 การสนับสนุนทางเทคนิค
9.6 การรับประกันและการค้ำประกัน
10. ฐานข้อมูลลูกค้า : อยู่ในรูปแบบ
10.1 ข้อมูลลูกค้าที่บันทึกในคอมพิวเตอร์
10.2 ข้อมูลลูกค้าที่บันทึกในเอกสาร
11. ลักษณะผลิตภัณฑ์ : รวมถึง
11.1 คุณสมบัติและประโยชน์
11.2 ช่วงของราคา
11.3 สารสนเทศผู้จัดจำหน่ายหรือผู้ผลิต
11.4 กลุ่มเป้าหมาย

12. สื่อในการส่งเสริมการขาย : รวมถึง
12.1 โบว์ชัวร์
12.2 นามบัตร
12.3 แผ่นพับ
12.4 โปสเตอร์

12.5 บัตรกำนัล

13. การนำเสนอขาย : รวมถึง

13.1 ณ สถานที่ของลูกค้า

13.2 ในบ้าน

13.3 คำพูด

13.4 ภาพ

14. บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า : ประกอบด้วย

14.1 วันครบรอบและวันพิเศษ

14.2 รายละเอียดของรายการที่ซื้อหรือคืน

14.3 ชื่อและรายละเอียดการติดต่อ

14.4 ความชอบส่วนบุคคล

14.5 บันทึกรายการทำธุรกรรม

15. โปรแกรมเกี่ยวกับ Loyalty ของลูกค้า : เช่น

15.1 การให้สินเชื่อหรือส่วนลด

15.2 คลับของลูกค้า

15.3 แผนการให้รางวัลลูกค้า

15.4 ข้อเสนอพิเศษ

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. จำลองสถานการณ์ เพื่อประเมินความเข้าใจ ทักษะ คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

1. รหัสหน่วยสมรรถนะ SORSSV01111

2. ชื่อหน่วยสมรรถนะ ขายสินค้าและบริการขั้นสูง

3. ทบทวนครั้งที่ 1 / 2562

4. สร้างใหม่ ☐ **ปรับปรุง** ☑

5. สำหรับชื่ออาชีพและรหัสอาชีพ (Occupational Classification)

พนักงานปฏิบัติการขาย ระดับ 3

6. คำอธิบายหน่วยสมรรถนะ (Description of Unit of Competency)

หน่วยสมรรถนะนี้ ผู้ผ่านการประเมินควร มีทักษะ มีความรู้ และมีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ในอาชีพพนักงานขาย ระดับ3 ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้ข้อมูลที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าเพื่อสร้างยอดขายเพิ่ม การโต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีเหตุผล การปิดการขาย และการเก็บรักษาและใช้ฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อการขายในอนาคต

7. สำหรับระดับคุณวุฒิ

1	2	3	4	5	6	7	8
☐	☐	☐	☑	☐	☐	☐	☐

8. กลุ่มอาชีพ (Sector)

ธุรกิจค้าปลีก

9. ชื่ออาชีพและรหัสอาชีพอื่นที่หน่วยสมรรถนะนี้สามารถใช้ได้ (ถ้ามี)

ISCO 5223 พนักงานช่วยขายในร้านค้า

10. ข้อกำหนดหรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง (Licensing or Regulation Related) (ถ้ามี)

ไม่มี

11. สมรรถนะย่อยและเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Elements and Performance Criteria)

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011111 ให้ข้อมูลสินค้าเพื่อเพิ่มโอกาสในการขาย	1.1ระบุความต้องการสินค้าและบริการของลูกค้าที่ร้านมีขายได้อย่างถูกต้อง 1.2ให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และประโยชน์ของผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจนตามนโยบายของกิจการ 1.3อธิบายถึงวิธีการใช้ผลิตภัณฑ์และข้อกำหนดด้านความปลอดภัยแก่ลูกค้า 1.4ถ่ายทอดข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและได้รับความนิยมของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 1.5ตอบคำถามรายวันของลูกค้าเกี่ยวกับการบริหารสินค้าได้อย่างถูกต้องและตรงไปตรงมา หรือแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูง	ข้อสอบข้อเขียน การจำลองสถานการณ์

สมรรถนะย่อย (Element)	เกณฑ์ในการปฏิบัติงาน (Performance Criteria)	วิธีการประเมิน (Assessment)
011112 โต้ตอบกับลูกค้าอย่างมีเหตุผล	2.1ระบุและรับทราบการโต้แย้งของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.2จำแนกการโต้แย้งเป็น ราคา เวลา และลักษณะการบริหารสินค้าและพิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา 2.3เสนอแนวทางการแก้ปัญหาการโต้แย้งของลูกค้าตามนโยบายของกิจการ 2.4ประยุกต์ใช้การแก้ปัญหาในขอบเขตความรับผิดชอบส่วนบุคคล เพื่อจัดการกับการโต้แย้งของลูกค้าหรือแจ้งไปยังพนักงานระดับสูง	ข้อสอบข้อเขียน
011113 ปิดการขาย	3.1สังเกต ระบุ และตอบสนองอย่างเหมาะสมต่อสัญญาณซื้อของลูกค้า 3.2กระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อ 3.3เลือกและใช้วิธีการที่เหมาะสมในการปิดการขาย	ข้อสอบข้อเขียน
011114 เก็บรักษาและใช้ฐานข้อมูลลูกค้าเพื่อการขายในอนาคต	4.1รักษาความลับของลูกค้าตามนโยบายของกิจการและข้อกฎหมาย 4.2พัฒนาและรักษาระเบียนของลูกค้าที่ถูกต้องและจัดเก็บอย่างปลอดภัย ตามขั้นตอนและนโยบายของกิจการ 4.3ระบุและติดตามลูกค้าประจำตามนโยบายด้านการตลาดของกิจการ 4.4ใช้ข้อมูลลูกค้าเพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นไปได้ว่าอยู่ในความสนใจของลูกค้าแก่ลูกค้า 4.5ใช้ความภักดีต่อยี่ห้อของสินค้าของลูกค้าสำหรับการขาย	ข้อสอบข้อเขียน

12. ความรู้และทักษะก่อนหน้าที่จำเป็น (Pre-requisite Skill & Knowledge)

ไม่มี

13. ทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) ความต้องการด้านทักษะ

1. ทักษะการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เพื่อ :

1.1 จัดการลูกค้าที่ตอบสนองความต้องการได้ยาก

1.2 ทักษะการสื่อสารโดยคำพูด และโดยไม่ใช้คำพูด เพื่อถาม ฟัง และสังเกต เอาชนะข้อโต้แย้ง และปิดการขาย

2. ทักษะการอ่าน เขียน และการคำนวณ เพื่อ :

2.1 ดำเนินการเกี่ยวกับการชำระเงินสำหรับสินค้า

2.2 อ่านสารสนเทศที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

2.3 อ่านขั้นตอนและนโยบายของร้าน

2.4 บันทึกสารสนเทศ

2.5 ชั่งน้ำหนักและวัดขนาดสินค้า

3. ทักษะการขาย เพื่อการใช้เทคนิคการขายที่หลากหลาย

(ข) ความต้องการด้านความรู้

1. ประเภทของลูกค้า และความต้องการ รวมถึง :

1.1 พฤติกรรมของลูกค้าและสิ่งบ่งชี้

1.2 แรงจูงใจในการซื้อของลูกค้า

1.3 ประชากร วิถีชีวิตและรายได้

1.4 บุคคลและความแตกต่างทางวัฒนธรรม

1.5 ชนิดของความต้องการของลูกค้าเช่น การทำงาน จิตวิทยา

2. เกณฑ์การปฏิบัติของอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง กฎหมายและข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้าและบริการ

3. เทคนิคการขายรวมถึง

3.1 การขายเพิ่ม และการขายประกอบ

3.2 เทคนิคการปิด

3.3 เทคนิคการเปิด

3.4 การตอบสนองวัตถุประสงค์ของลูกค้า

3.5 ตระหนักถึงสัญญาณซื้อ

3.6 ใช้กลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าในการบริหารสินค้าเฉพาะ

4. ความรู้ในผลิตภัณฑ์เฉพาะสำหรับแต่ละพื้นที่หรือแต่ละส่วน

5. การบริหารสินค้าและขอบเขตการให้บริการของร้าน

6. ขั้นตอน และนโยบายของร้าน เกี่ยวข้องกับ :

6.1 การมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบ

6.2 การขายสินค้าและบริการ และผลงานในการขาย

6.3 การรับสินค้าไว้ขายและจัดเก็บ

6.4 การตรวจนับสินค้าและการจัดเตรียมสินค้าให้มีพร้อมขาย

14. หลักฐานที่ต้องการ (Evidence Guide)

หลักฐานที่ต้องการจะกำหนดข้อแนะนำเกี่ยวกับการประเมิน และควรที่จะใช้ประกอบร่วมกันกับเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และทักษะและความรู้ที่ต้องการ (Required Skills and Knowledge)

(ก) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. หนังสือผ่านงาน หนังสือรับรองการทำงาน

2. แฟ้มสะสมผลงาน (portfolio)

(ข) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. การรู้จักสภาพแวดล้อมของการทำงานในธุรกิจค้าปลีก

2. เอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น นโยบายและคู่มือการทำงาน

3. การรู้ถึงความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้า

4. ความรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ขายในร้าน

5. ความรู้เกี่ยวกับฉลากผลิตภัณฑ์และข้อมูลแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์

(ค) คำแนะนำในการประเมิน

ไม่มี

15. ขอบเขต (Range Statement)

ขอบเขตอธิบายถึงขอบเขตของการปฏิบัติงาน และสภาพแวดล้อมอื่นๆหรือสถานการณ์อื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงาน รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ทรัพยากรที่ใช้ หรือข้อกำหนดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

(ก) คำแนะนำ

ไม่มี

(ข) คำอธิบายรายละเอียด

1. ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ : รวมถึง

1.1 คุณสมบัติและประโยชน์

1.2 การควบคุมการจัดเก็บ

1.3 ราคา

1.4 คุณสมบัติด้านความปลอดภัย

1.5 ความพร้อมใช้งานของสินค้าคงคลัง

1.6 การใช้จำแนกตามวันที่

1.7 การรับประกัน

1.8 การสาธิต

2. แหล่งที่มาของสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง : เช่น

2.1 อินเทอร์เน็ต

2.2 ป้าย

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า

2.4 สมาชิกในทีม

2.5 คู่มือผลิตภัณฑ์ของร้านหรือผู้จัดจำหน่าย

2.6 วิดีโอ

3. ข้อกำหนดทางกฎหมาย : รวมถึง

3.1 เกณฑ์ปฏิบัติของอุตสาหกรรม

3.2 กฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายสุรา

3.3 กฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่ายบุหรี่

3.4 อาชีวอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน

3.5 การขายสินค้ามือสอง

3.6 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค

3.7 การขนส่ง การควบคุม และจัดเก็บสินค้า

4. ลูกค้า : รวมถึง

4.1 ลูกค้าที่มีความต้องการสินค้าหรือบริการ ที่เป็นบุคคลหรือองค์กร

4.2 ลูกค้าภายใน และ ภายนอกองค์กร

4.3 ลูกค้าใหม่หรือที่ซื้อซ้ำ

4.4 ผู้คนจากหลากหลายภูมิหลังทางสังคมวัฒนธรรมและชาติพันธุ์

4.5 ลูกค้าที่มีความแตกต่างกันในความสามารถทางกายภาพและจิตใจ

5. คำถามรายวันของลูกค้า : เกี่ยวข้องกับ

5.1 ความพร้อมใช้งาน

5.2 คุณสมบัติและประโยชน์

5.3 ราคาและการลดราคา

5.4 คุณภาพ

6. การแก้ปัญหา : มีผลต่อ

6.1 การใช้ทรัพยากร

6.2 ขั้นตอนและนโยบายของกิจการ

7. การทำธุรกรรมการขาย : เสร็จสมบูรณ์โดย

7.1 พบหน้ากัน

7.2 ออนไลน์

7.3 ผ่านทางโทรศัพท์

16. หน่วยสมรรถนะร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

17. อุตสาหกรรมร่วม/กลุ่มอาชีพร่วม (ถ้ามี)

ไม่มี

18. รายละเอียดกระบวนการและวิธีการประเมิน (Assessment Description and Procedure)

1. สอบข้อเขียน เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน
2. จำลองสถานการณ์ เพื่อประเมินความเข้าใจ ทักษะ คุณลักษณะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน