

**服裝業 《能力標準說明》 能力單元**

「洗衣服務」職能範疇

名稱	開立訂單 (落單)
編號	110332L3
應用範圍	在門市為顧客開立洗衣服務訂單。此能力單元適用於相關從業員於門市向顧客瞭解和確定洗衣服務需求，並開立訂單及訂定訂單內容。
級別	3
學分	2
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 相關領域的知識</p> <p>    能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解洗衣門市的銷售流程、系統和技巧</li> <li>● 概述洗衣服務的種類和收費政策</li> <li>● 說明常見的收洗衣物類別和顧客需求</li> <li>● 描述洗衣服務訂單的內容和注意事項</li> </ul> <p>2. 應用和過程</p> <p>    能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按既定的銷售程序和技巧，瞭解顧客的服務需求</li> <li>● 根據顧客的需求，建議合適的洗衣服務</li> <li>● 與顧客確定服務內容 (包括: 存倉) 和特別處理要求 (如: 去除特別污漬)</li> <li>● 根據服務收費指引和相關條款，與顧客確定訂單金額和領取衣物安排</li> <li>● 核對收洗衣物，並於訂單或相關銷售系統作出記錄</li> <li>● 於訂單或相關銷售系統註明特別事項 (如: 污漬位置)，以便相關單位跟進</li> </ul> <p>3. 展示專業性</p> <p>    能夠</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 清楚記錄收洗衣物的數量、顏色、配件和狀況</li> <li>● 主動向顧客瞭解衣物問題，以提供專業和合適的洗衣服務</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為有能力達成：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按既定的銷售程序向顧客瞭解和確定洗衣服務需求，並開立訂單及訂定訂單內容。</li> </ul>
備註	