**應徵職務：**

**屈臣氏門市個人資料表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓  名 | 中文 |  | | | | | | 出生年月日 | | |  | | | | | | | | | |
| 英文 |  | | | | | | 身分證字號 | |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| 兵役狀況 | | □未役 □役畢 □免役 | | | 希望工作區域 | | | 1) 2) 3) | | | | | | | | | | | | |
| 通訊地址 | |  | | | | | | | | | 電話 | | ( ) | | | | | | | |
| 行動 | |  | | | | | | | |
| 戶籍地址 | | □同上 | | | | | | | | | 電話 | | ( ) | | | | | | | |
| E-mail | | (寄發電子化薪資單用) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 註:到職後，請主管協助至「人力資源系統」設定"薪資密碼"(開啟薪資單之密碼) | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 緊急聯絡人 | | 姓名 | 地址 | | | | | | | | 關係 | | 電話 | | | | | | | |
|  |  | | | | | | | |  | | ( ) | | | | | | | |
| 撰寫人聲明已向緊急聯絡人依個資法為告知，及資料提供屈臣氏一事。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 可工作時間 (計時薪人員) | | 星期一 | 星期二 | | | 星期三 | 星期四 | | 星期五 | | | | 星期六 | | | | 星期日 | | | |
| - | - | | | - | - | | - | | | | - | | | | - | | | |
| 學校 | | | 科系 | | | | 修業期間 年/月-年/月 | | | | | | 修業狀況 | | | | | | | |
|  | | |  | | | |  | | | | | | □畢業 □肄業 □就學 | | | | | | | |
|  | | |  | | | |  | | | | | | □畢業 □肄業 □就學 | | | | | | | |
| 公司名稱 | | | 職稱 | 期間 | | | 公司電話 | | | | 薪資 | | 離職原因 | | | | | | | |
|  | | |  |  | | |  | | | |  | |  | | | | | | | |
|  | | |  |  | | |  | | | |  | |  | | | | | | | |
|  | | |  |  | | |  | | | |  | |  | | | | | | | |
| 美容證照： □ 丙級 □ 乙級 □ 無 | | | | | | | 交通工具： □ 汽/機車 □ 大眾運輸 □ 其他 | | | | | | | | | | | | | |
| 其 他： □ 不曾在本公司任職 □ 親友目前在本公司任職，姓名  □ 曾在本公司任職，於民國 年 月，擔任職務 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **本人慎重聲明以上資料屬實，如有虛偽不實之意思表示，願接受公司不經預告解僱。**  **本人同意屈臣氏集團於營運期間內使用個人資料(包含識別類、特徵類、家庭情況、教育、技術或其他專業及受雇情形)做為內部人事相關流程使用。利用地區對象及方式將於上開目的為之。本人得查閱複製、補充更正，或請求停止或刪除，但屈臣氏已刪除者不在此限。**  **填表者簽名： 填表日期：** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**主管面談紀錄**

**兼職員工面試前確認（**每個項目皆須勾選）

1. 兼職狀況

\*應徵兼職身分 □在學學生 □上班族 □二度就業 □其他

\*應徵動機 □增加收入 □打發時間 □其他

1. 地點/交通

\*選擇此門市原因 □住家附近 □學校附近 □其他

\*上班交通方式 □走路 □騎車 □開車 □大眾運輸 □其他 / 花費時間

\*寒暑假是否須長時間返鄉 □要，多久 □不用3.在學生學業狀況

\* □大專 □高中職 □其他

\*一週上課天數

□日間部 □夜間部 年級

\*參加社團

□是 □否

\*未來計畫 □升學 □就業 □當兵 □其他

一､ 職能問題 (正/兼職適用，每個項目皆須勾選)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 職能項目及問題 | 行為觀察 | **評估** |
| **(成果導向)** 請分享曾經在工作上/ 學業上為了達成既定目標遇到的障礙以及如何克服? 請舉一個實際發  生過的例子。 | \*主動了解或設定自己要達成的目標  \*找出達成目標的障礙並找方法解決  \*能遵循必要的工作規範  \*鼓勵他人一起達成目標 | □符合  □部分符合  □不符合 |
| **(溝通能力)** 你覺得曾經跟同事/同學發生過溝通最困難的經驗?請舉一個實際發生過的例子。 | \*有組織條理的溝通  \*針對不同對象調整溝通方式  \*使用一般可以理解的措辭、速度、音量  \*確認對方理解以及理解對方 | □符合  □部分符合  □不符合 |
| **(同心協力)** 請說出一個你曾經和同學/同事合力完成一件工作的經驗。 | \*試著協助團隊成功  \*傾聽團隊成員意見  \*與團隊成員分享工作相關訊息  \*以身作則全心投入 | □符合  □部分符合  □不符合 |
| **(顧客導向)** 請舉一個過去很滿意或很不滿意的消費經驗，並分享一下你的看法。 | \*同理心了解顧客的需求  \*以良好的態度跟顧客溝通  \*與顧客建立良好的互動關係  \*採取行動滿足顧客需求/解決顧客問題 | □符合  □部分符合  □不符合 |

二､ 整體觀察(正/兼職適用，每個項目皆須勾選)

|  |  |
| --- | --- |
| 具有工作/服務的熱忱 | □符合 □部分符合 □不符合 |
| 儀容整齊､乾淨､清潔，打扮時尚潮流 | □符合 □部分符合 □不符合 |
| 對從事美妝/保健產業有興趣 | □符合 □部分符合 □不符合 |

門市店經理/面試主管簽名： 錄用：□是 □否

2018.10 Revised

姓名： 填寫日期：

請閱讀下列情境問題，並在□處勾選出你心中認為可展現最佳服務的答案(**單選**)

**Q1. 一位顧客拿著已開封的醫美商品來到櫃檯，他反應商品用了皮膚會過敏，並要求退貨，這時你會**

* A. 和顧客確認商品使用的方式，並關心顧客皮膚過敏的狀況
* B. 告訴顧客，你會請主管來處理
* C. 告訴顧客，已拆封的商品無法退換貨
* D. 告訴顧客此問題要請廠商處理，並協助聯絡

**Q2. 一個顧客和你反應，商品促銷包內附贈的贈品樣式不是他想要的，希望可以更換一組，你的回應是**

* A. 請主管協助處理
* B. 如果有庫存的組合包，協助顧客換貨
* C. 告訴顧客贈品是隨機的，無法協助換貨
* D. 說服顧客再買一件

**Q3. 今天是新促銷活動第一天，有一位剛結完帳的顧客回來告訴你有商品發票價格比賣場標示的貴，你的回答是**

* A. 告訴顧客，價格以收銀機金額為準
* B. 直接用顧客告知的價格販售，並將差額退還給他
* C. 請其他同事確認賣場標價，若價格有誤，立即重新打一張正確的發票，並和客人致歉
* D. 請他去別家買

**Q4. 你到收銀台準備打卡休息去吃飯，發現結帳顧客大排長龍，這時你會**

* A. 時間有限，直接打卡休息去吃飯
* B. 請其他同事幫忙結帳
* C. 和同事說你的精神與他同在，請他加油
* D. 先不去休息，留下來協助同事處理排隊的顧客

**Q5. 有同事在工作時非常喜歡閒聊，並影響到工作的進度，這時你會**

* A. 告訴他工作中不要聊天
* B. 不理會他說什麼，自顧自的工作
* C. 告訴他如果再一直聊天就要告訴主管
* D. 建議他等休息時間再聊

**Q6. 今天有全店折扣活動非常忙碌，有一位顧客買了３大袋商品，在結完帳後告知要借放在店內晚點再來拿，你的回應是**

* A. 答應客人借放，並隨意將顧客的商品放在收銀旁邊的角落
* B. 告知顧客無法協助保管商品，並和他致歉
* C. 和值班主管詢問確認是否可以協助保存顧客商品
* D. 自行留下顧客聯絡方式，並將顧客的商品存放於門市倉庫

**Q7. 今日下雨生意不好，你負責收銀結帳，主管也無特別交待其他工作，這時你會**

* A. 在收銀台內想自己的事情
* B. 巡視收銀台附近的區域確認是否有需要服務的顧客
* C. 在收銀台附近整理貨架商品及清潔層板
* D. 研究收銀台附近的商品，了解商品的成分及用途

**Q8. 一位顧客來到櫃檯，反應他兩個小時前來店消費，收銀人員漏裝了一項商品到購物袋中，和你交接的同事也未告知你此情形，你的反應是**

* A. 請顧客稍後，並通知主管確認商品庫存是否正確
* B. 和顧客致歉，並立即從賣場拿商品還給顧客
* C. 告訴顧客剛剛的同事已經下班，請他明天再來
* D. 告知顧客商品必須當場清點，離開門市後有問題無法處理