

屈臣氏門市個人資料表



應徵職務：

姓名	中文							西元出生年月日								/			/		
	英文							身分證字號													
兵役狀況		<input type="checkbox"/> 未役 <input type="checkbox"/> 役畢 <input type="checkbox"/> 免役		希望工作區域		1)		2)		3)											
通訊地址												電話 ()									
												行動									
戶籍地址												<input type="checkbox"/> 同上		電話 ()							
E-Mail																					
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 (兼職人員)												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													
								<input type="checkbox"/> 畢業 <input type="checkbox"/> 肄業 <input type="checkbox"/> 就學													
								<input type="checkbox"/> 畢業 <input type="checkbox"/> 肄業 <input type="checkbox"/> 就學													
公司名稱		職稱	期間	公司電話		薪資	離職原因														
美容證照： <input type="checkbox"/> 丙級 <input type="checkbox"/> 乙級 <input type="checkbox"/> 無						交通工具： <input type="checkbox"/> 汽/機車 <input type="checkbox"/> 大眾運輸 <input type="checkbox"/> 其他															
其他： <input type="checkbox"/> 不曾在本公司任職 <input type="checkbox"/> 親友目前在本公司任職,姓名 _____																					
<input type="checkbox"/> 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

2. 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_____ 日間部 夜間部 年級

*一週上課天數_____ *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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合
(溝通能力) 你曾經跟同事/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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合
(線上購物) 請分享最近線上購物的經驗(在哪個平台購買)	*了解數位趨勢 *有使用線上購物平台及操作流程 *具有推廣 0+0 線上購物的能力	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 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	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合
儀容整齊、乾淨、清潔, 打扮時尚潮流	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合
對從事美妝/保健產業有興趣	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 部分符合 <input type="checkbox"/> 不符合

面談者簽名: _____

店經理確認: _____

錄用: 是 否

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