

**連鎖加盟業務管理人員職能基準**

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V2	BLM2421-006v2	連鎖加盟業務管理人員	最新版本	略	2018/12/21
V1	BLM2421-006	連鎖加盟業務管理人員	歷史版本	已被《BLM2421-006v2》取代	2015/12/31

<b>職能基準代碼</b>		BLM2421-006v2			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	連鎖加盟業務管理人員		
<b>所屬類別</b>	<b>職類別</b>	企業經營管理 / 運籌管理	<b>職類別代碼</b>	BLM	
	<b>職業別</b>	組織及政策管理專業人員	<b>職業別代碼</b>	2421	
	<b>行業別</b>	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構	<b>行業別代碼</b>	M7010	
<b>工作描述</b>		規劃連鎖加盟據點業務推廣計畫與資源協調整合，並配合加盟總部之策略進行營運管理工作。			
<b>基準級別</b>		3			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 遵循加盟商義務和法令進行管理	T1.1 確定加盟商義務和法令規範		P1.1.1 確認加盟協議中所載義務 P1.1.2 確認相關法令規範 P1.1.3 作業規範以及法規要求之名詞釋義 P1.1.4 確認加盟總部與相關政府單位、授權機構的義務與法規要求	3	K1 職業衛生與安全要求 K2 針對加盟業務的特質和類別通用於所有工作場域之法律、作業規範和國家標準， K3 加盟商作業規範 K4 加盟業務的具體義務：加盟協議、協議更新與修	S1 溝通協調能力 S2 具備設立加盟商義務的溝通與協調能力 S3 處理違規事件的解決問題技能 S4 取得所需資訊的研究調查技能
	T1.2 制定符合加盟商義務和法令規	O1.2.1 加盟合作策略規劃書	P1.2.1 在符合義務及法規下分析可得資訊以發展合作策略 P1.2.2 與加盟總部確認此策略符合義務以及法規要			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	範之策略		<p>求，以發展合適的加盟關係</p> <p>P1.2.3 運用策略發展定期、週期性的合規檢查</p> <p>P1.2.4 完成培訓以符合規範要求</p>		<p>訂、稽核條件</p> <p>K5 不遵守加盟商義務及法規要求之懲處</p>	
	T1.3 執行時間表所預定的合規檢查	O1.3.1 合規檢查紀錄	<p>P1.3.1 向員工溝通符合規範之條件</p> <p>P1.3.2 將合規檢查分派給相關員工並提供訓練和支援以便員工執行檢查</p> <p>P1.3.3 根據組織要求紀錄合規檢查的時間和結果</p> <p>P1.3.4 辨別違規事件</p>			
	T1.4 對查獲的加盟商違規事件採取行動	O1.4.1 違約事件處理報告 O1.4.2 監控報告	<p>P1.4.1 決定違規事件處理的行動方針</p> <p>P1.4.2 向加盟總部或其它相關單位尋求協助</p> <p>P1.4.3 採取行動以處理違規事件</p> <p>P1.4.4 透過複檢以確認違規事件有被處理</p> <p>P1.4.5 監控特定範圍以確保加盟商有持續遵守</p>			
T2 管理與加盟總部的關係	T2.1 建立與加盟總部的關係		<p>P2.1.1 確認加盟總部代表或聯絡人</p> <p>P2.1.2 確認加盟總部代表或聯絡人的溝通管道</p> <p>P2.1.3 與加盟總部代表或聯絡人制定聯絡時程表</p> <p>P2.1.4 與加盟總部代表或聯絡人見面並開始建立關係</p> <p>P2.1.5 確保參與加盟商顧問委員會會議和相關活動</p>	3	<p>K6 加盟所需許可證(中央與地方政府條例與法規)</p> <p>K7 加盟協議所載的加盟商義務，尤其是財務義務</p>	<p>S5 解決糾紛的溝通和談判技能</p> <p>S6 處理營運時所產生的糾紛的解決問題的技能</p>
	T2.2 確認加盟總部所提供的服務		<p>P2.2.1 詢問加盟總部代表或聯絡人以確認加盟總部可提供的服務</p> <p>P2.2.2 制定加盟總部提供服務的時程表</p> <p>P2.2.3 有營運需求時，根據時程表向總部取得可使</p>			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			用的服務 P2.2.4 持續更新與加盟總部服務所相關的資訊			
	T2.3 執行符合加盟總部財務義務要求的策略	O2.3.1 加盟商財務報表	P2.3.1 確認加盟商對加盟總部的財務義務 P2.3.2 發展及執行財務責任的策略和程序，讓加盟商得以善盡財務義務 P2.3.3 進行規劃以確保加盟業務的持續進行			
	T2.4 解決與加盟總部的糾紛	O2.4.1 加盟糾紛處理紀錄	P2.4.1 確認與加盟總部的糾紛，並根據特許合約條文所載的投訴處理程序與總部代表或聯絡人進行協商 P2.4.2 尋求第三方或中間人的協助，按照投訴處理程序來解決與總部的糾紛 P2.4.3 解決糾紛，並記錄下雙方協議的後續行動 P2.4.4 採取雙方協議的後續行動以解決糾紛 P2.4.5 從各糾紛中所學到的經驗做為未來業務運作的指引，以促進與總部的好關係			
T3 協調商業資源	T3.1 判定資源需求	O3.1.1 營運計畫書	P3.1.1 根據營運計畫和組織規定來判定資源需求 P3.1.2 確保資源支出符合實際需求，並於現有的預算中有效運用資源 P3.1.3 依照規定的規格、樣式和結構來使用相關商業設備和科技，並以此提出需求建議	4	K8 各種商業設備功能應用方法 K9 政府單位所有相關法規中，可能影響商業運作的重要條款，例如：反歧視相關法律(如性別平等工作法、身心障礙者權益保障法等)、個人資料保護	S7 尋求建議、取得反饋意見及與團隊共事的溝通技能 S8 草擬複雜的報告以呈現資源使用的合理資訊的讀寫技能， S9 解讀、比較和運算資源使用的支出的計算技能 S10 安排及追蹤資源的使用和
	T3.2 取得及分配資源	O3.2.1 資源分配計畫	P3.2.1 依據組織規定來取得實體資源和服務 P3.2.2 檢查資源以確保數量與品質確實符合協議 P3.2.3 迅速地分配資源，以達成工作族群的目標			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			P3.2.4 使用適當的人際交流技巧進行諮詢，確保個人與團隊參與資源分配		法環境議題、職業衛生與安全、消費者保護法等	可得性的規劃技能
	T3.3 監督和報告資源使用	O3.3.1 資源分配與使用紀錄	<p>P3.3.1 衡量資源規劃的成效，並針對實際支出、差額與盈餘評估</p> <p>P3.3.2 建立和執行監督資源使用的方法，以便能及時並正確地報告資源使用是否符合營運計畫</p> <p>P3.3.3 藉由諮詢和反饋意見來找出資源規劃的改善空間，並按照組織規定來進行改善</p> <p>P3.3.4 按照組織規定來維護設備和資源採購的相關記錄</p> <p>P3.3.5 留存改善資料/資訊以利後續應用</p>		<p>K10 組織政策、計畫和程序</p> <p>K11 記錄管理流程以及與維修時程相關的技術</p>	
T4 推出產品和服務	T4.1 規劃促銷活動	O4.1.1 行銷活動規劃書	<p>P4.1.1 確認並評估促銷活動，以確保廣告主與公司政策要求一致</p> <p>P4.1.2 根據組織行銷需求，規劃並排定促銷活動的時間表</p> <p>P4.1.3 與指定的個人和團體諮詢，決定整體促銷活動</p> <p>P4.1.4 確保時間表和促銷活動成本與預算資源之一致性</p> <p>P4.1.5 開發行動計畫提供受促銷的服務和產品細節</p>	3	<p>K12 勞工健康和安全 (OHS) 守則</p> <p>K13 組織宣傳活動的規劃流程</p> <p>K14 組織行銷計畫和有關的預算</p>	<p>S11 閱讀各種文本、準備一般資訊和文件、和根據目標受撰寫正式和非正式信函的讀寫技能</p> <p>S12 針對任務選擇並使用適當技術的技能</p> <p>S13 管理宣傳活動的意外事故的問題解決技能</p> <p>S14 分析數據並比較時間表和針對預算的宣傳成本的計算技能</p>
	T4.2 協調促銷性活動		P4.2.1 確保人員和資源支援促銷活動受到確認及準備，以幫助宣傳性目標的達成			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>P4.2.2 確認並同意提供促銷服務，並分配給相關人員角色職責和責任</p> <p>P4.2.3 建立並以提升組織正面形象的方式，與目標團體進行關係聯繫</p> <p>P4.2.4 使用網路協助促銷活動的執行</p>			
	T4.3 評量並報告促銷性活動	O4.3.1 促銷活動成果分析報告	<p>P4.3.1 分析目標客戶的回饋和數據以決定提供產品和服務促銷活動的影響</p> <p>P4.3.2 評估規劃流程的有效性以確認在未來活動的可能改善</p> <p>P4.3.3 收集回饋並提供給牽涉促銷活動的人員和機構</p> <p>P4.3.4 分析成本和時間表以評估從促銷活動產生的效益</p> <p>P4.3.5 準備來自可證實證據的結論和推薦並對未來促銷活動的方向提供建設性建議</p>			
T5 協調執行顧客服務策略	T5.1 為顧客服務需求提供建議	O5.1.1 顧客服務需求調查問卷	<p>P5.1.1 運用適當溝通技巧釐清並正確評量顧客需求</p> <p>P5.1.2 診斷符合顧客服務的問卷，在符合組織要求下發展改善服務的選擇方案</p> <p>P5.1.3 提供有建設性的建議，促進改善顧客服務</p> <p>P5.1.4 以商業科技或線上服務建構並提出顧客服務需求的資訊</p>	3	K15 產品與服務標準及最佳範例	<p>S15 能夠有效與各層級人員及客戶溝通</p> <p>S16 清楚說明顧客服務策略</p> <p>S17 與顧客建立關係並維持關係融洽</p> <p>S18 準備一般資訊與研究報告之讀寫技能</p> <p>S19 根據目標讀者撰寫正式與</p>
	T5.2 為執行顧客服務策		P5.2.1 確保向指定個體及團體推銷顧客服務策略與機會			

工作任務	工作活動	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
	略提供支援		<p>P5.2.2 辨識並分配可用預算資源，以達成顧客服務目標</p> <p>P5.2.3 在組織要求下迅速採取化解顧客困難與投訴的程序</p> <p>P5.2.4 確保決定執行策略時先諮詢指定個體及團體</p>			<p>非正式信函</p> <p>S20 發展規劃執行進度的技能</p> <p>S21 診斷顧客服務相關之組織問題的解決問題技能</p> <p>S22 管理技能：遵守政策與程序、一致地評量並監控自身績效、持續尋求學習機會</p>
	T5.3 評量顧客服務並予以回報	O5.3.1 顧客服務需求調查報告	<p>P5.3.1 運用符合組織要求的資料來審查客戶對執行服務的滿意度</p> <p>P5.3.2 辨識並回報維持對指定個體及團體的服務標準需要如何改變</p> <p>P5.3.3 用可確認證據來準備結論與建議，並針對客戶服務策略的未來方向提供有建設性的建議</p> <p>P5.3.4 維護系統、紀錄與回報程序，以比較顧客滿意度變化</p>			

#### 職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 親和關係：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
- A02 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。
- A03 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。
- A04 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- A05 應對不明狀況：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢，完成任務。

#### 說明與補充事項

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：

說明與補充事項

- 大專以上管理相關科系畢業，或具 1 年以上連鎖加盟管理經歷。