

綜合零售業門市主管職能基準

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
V4	KRM1420-001v4	綜合零售業門市主管	最新版本	略	2024/11/26
V3	KRM1420-001v3	綜合零售業門市主管	歷史版本	已被《KRM1420-001v4》取代	2021/12/24
V2	KRM1420-001v2	綜合零售業門市主管	歷史版本	已被《KRM1420-001v3》取代	2019/02/13
V1	KRM1420-001v1	綜合零售業門市主管	歷史版本	已被《KRM1420-001v2》取代	2016/01/20

職能基準代碼		KRM1420-001v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	綜合零售業門市主管 (本職能基準適用於綜合零售業內的便利商店業、超級市場業、零售式量販業、及其他綜合商品零售業)		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 零售與通路管理	職類別代碼	KRM	
	職業別	批發及零售場所經理人員	職業別代碼	1420	
	行業別	批發及零售業 / 零售業	行業別代碼	G471	
工作描述		負責業績管理、門市人員管理、商品管理、日常營運管理、商圈資料蒐集與分析及顧客關係維護及管理，並達成公司訂定之目標。			
基準級別		4			

主要職責	工作任務	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業績管理	T1.1業績管理	O1.1.1業績報表分析 O1.1.2營運報表分	P1.1.1能理解業績報表 (包含營收銷售商品組合數字) 各項目之意義，發覺異常數字或狀況，並針對異常狀況及原因進行分析比較。 P1.1.2能理解營運管理報表 (除營收、銷售商品	3	K01基本會計知識 K02基本財務知識	S03報表解讀與分析能力 S04目標導向管理能力 S06問題分析與解決能力 S18進銷存貨管理能力 S19商品銷售能力

主要職責	工作任務	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)
		析 O1.1.3改善方案提出 O1.1.4業績目標達成	組合數字外，另包含庫存、毛利、成本項目、費用項目及損益情形)，發覺異常數字或狀況，並針對異常狀況及原因進行分析比較。 P1.1.3針對上述報表，能提出改善方案或目標達成對策。 P1.1.4能落實改善對策，以達成業績目標。			S20電腦系統操作能力
T2門市人員管理	T2.1門市人員招募與離職面談	O2.1.1新人面談 O2.1.2離職人員面談 O2.1.3報到 / 離職資料書面審查 O2.1.4人員基本資料表 (含履歷)	P2.1.1能針對應徵人員進行面談，填具完成面談紀錄表。 P2.1.2能依據門市職缺，招募或僱用適合的門市人員。 P2.1.3繳交錄取人員基本資料表、履歷表、晤談紀錄表至上層主管，並依總公司之任用程序辦理聘任作業。 P2.1.4進行離職面談及瞭解原因，將離職相關資料等交回主管，並依總公司之離職程序辦理後續作業。	3	K03人事成本知識 K05人力聘僱基礎知識 K06基本勞動法律知識 K26個人資料保護法基礎知識	S06問題分析與解決能力 S09人才辨識與培育能力 S10招募與面談能力 S13正確傾聽能力 S14溝通與表達能力
	T2.2門市人員培訓	O2.2.1訓練計畫表 O2.2.2訓	P2.2.1能落實總公司人才培育機制，進行門市人員基礎訓練與意外事件應對，並考核門市人員學習成果，確保門市人員能力與技能	3	K03人事成本知識 K07日常勤務工作知識 K17意外事件處理知識	S07團隊合作能力 S09人才辨識與培育能力 S12領導與激勵能力

主要職責	工作任務	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)
		練檢核表 O2.2.3實習考核表	符合門市需求，依據總公司需求，進行適時回報。			S13正確傾聽能力 S14溝通與表達能力 S15協調與說服能力
	T2.3門市人員日常管理	O2.3.1排班表 O2.3.2出勤表 O2.3.3加班單 O2.3.4請假單 O2.3.5工作日誌 O2.3.6工時分析表	P2.3.1負責員工日常排班調度、出缺勤管理、紀錄店務特殊事件及交接事項。 P2.3.2就門市人員表現狀況，適時給予關懷。 P2.3.3依照營運概況安排設計合理的工時。 P2.3.4督導門市人員完成店務工作。 P2.3.5管理門市人員異常，並進行輔導、通報或懲處。	3	K03人事成本知識 K06基本勞動法律知識	S02營運成本控管能力 S08人際互動能力 S11時間管理與排班能力 S13正確傾聽能力 S14溝通與表達能力 S15協調與說服能力 S20電腦系統操作能力
	T2.4門市人員績效及升遷考核	O2.4.1門市人員績效表現報表 O2.4.2異動提報	P2.4.1觀察門市人員表現，並進行績效考核或初核。 P2.4.2針對欲提報升遷之門市人員，進行考核。 P2.4.3門市人異動提報或建議。	3	K08績效與目標管理常識	S03報表解讀與分析能力 S07團隊合作能力 S09人才辨識與培育能力 S10招募與面談能力 S12領導與激勵能力 S13正確傾聽能力 S14溝通與表達能力 S15協調與說服能力

主要職責	工作任務	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)
T3商品管理	T3.1商品訂貨及進出存貨管理	O3.1.1進銷廢存貨表單 O3.1.2訂貨表 O3.1.3進銷存貨分析結果呈報	P3.1.1能依據銷售狀況、庫存數量及總部政策，進行訂貨及能理解進銷存貨表單。 P3.1.2各項目之意義，發覺異常數字或狀況，並針對異常狀況及原因進行分析比較。 P3.1.3能針對進銷廢存表單之分析及總部政策，據此進行庫存管理，降低商品迴轉天數，並提出改善方案或目標達成對策。 P3.1.4能落實改善對策，以達成業績目標。	4	K01基本會計知識 K10商品品質管理知識 K11訂貨流程知識 K28商品成本知識	S02營運成本控管能力 S03報表解讀與分析能力 S04目標導向管理能力 S06問題分析與解決能力 S18進銷存貨管理能力 S20電腦系統操作能力
	T3.2商品陳列管理	O3.2.1商品陳列規範執行	P3.2.1落實總部(公司)提供之商品陳列規範，進行商品上架、陳列與門市佈置。	3	K12基本美學概念知識 K13商品陳列與補貨知識	S04目標導向管理能力 S07團隊合作能力 S11時間管理與排班能力 S14溝通與表達能力 S21品質導向能力 S22商品陳列能力
	T3.3商品銷售與執行	O3.3.1總部銷售計畫執行 O3.3.2數位商務計畫執行	P3.3.1落實總部(公司)下達或核可之銷售計畫，提升店鋪商品銷售之業績。 P3.3.2依據總部(公司)提供的大數據分析，掌握店內每日、每週、每月之人流及商品銷售狀況，以進行門市陳列、行銷活動、庫存控制的精準度，提高營運效益。	3	K03人事成本知識 K14行銷促銷資訊知識 K23行動商務知識	S04目標導向管理能力 S07團隊合作能力 S15協調與說服能力 S14溝通與表達能力 S12領導與激勵能力 S19商品銷售能力 S20電腦系統操作能力 S21品質導向能力

主要職責	工作任務	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)
						S23銷售活動與執行能力
	T3.4盤點作業	O3.4.1貨品盤點表 O3.4.2盤點管理改善報告 O3.4.3退貨清單	P3.4.1對存貨進行查對及調度，避免資金積壓或浪費；同時確保商品數量符合應有規定。 P3.4.2針對盤點異常數據提出警告，並同時提出原因及改善方法。 P3.4.3針對不可販售商品，比對退貨清單進行查對及下架作業。	4	K15機器設備操作知識 K27商品盤點知識 K28商品成本知識	S03報表解讀與分析能力 S20電腦系統操作能力 S21品質導向能力
	T3.5品保作業	O3.5.1商品報廢表 O3.5.2品質管理改善報告 O3.5.3重點商品管制表 O3.5.4異常商品查對表	P3.5.1針對品保異常數據提出警告，並同時提出原因及改善方法。 P3.5.2針對高單價商品或高迴轉率之商品進行造冊列管。	4	K15機器設備操作知識 K28商品成本知識	S20電腦系統操作能力 S21品質導向能力
T4日常營運管理	T4.1門市環境維護	O4.1.1工作日誌 O4.1.2店務器材設	P4.1.1落實店鋪環境清潔維護。 P4.1.2落實機器設備檢核及報修。 P4.1.3配合公司政策確實張貼行銷、用人等活動文宣，確保文宣能搭配活動檔期進行露	3	K14行銷促銷資訊知識 K15機器設備操作知識 K16門市環境清潔知識	S04目標導向管理能力 S07團隊合作能力 S11時間管理與排班能力 S21品質導向能力

主要職責	工作任務	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)
		備檢核表 O4.1.3門市環境檢核表 O4.1.4檔期布置物查核表	出，以適當提供與告知消費者相關訊息。			
	T4.2門市安全維護	O4.2.1消防安全演習紀錄 O4.2.2門市安全宣導會或活動執行 O4.2.3門市意外事件處理報告	P4.2.1落實門市安全規範，以預防或降低人為、意外事件之發生。 P4.2.2意外事件之初步處理與回報。 P4.2.3撰寫門市意外事件處理報告。	4	K17意外事件處理知識 K18基本保安相關知識 K19防火管理知識	S06問題分析與解決能力 S14溝通與表達能力 S15協調與說服能力 S17執行與應變能力
	T4.3總部(公司)政策推動及宣導	O4.3.1店鋪會議紀錄 O4.3.2工作日誌	P4.3.1瞭解總部(公司)政策相關資訊，配合總部政策，透過店鋪會議、工作日誌，下達及落實相關政策及宣導工作。	3	K24會議主持知識 K25政策宣導知識	S12領導與激勵能力 S14溝通與表達能力 S15協調與說服能力 S17執行與應變能力

主要職責	工作任務	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)
	T4.4門市帳務管理	O4.4.1營業日報表 O4.4.2帳務確認	P4.4.1能製作或確認營業日報表，確保現金、有價證券與銷售帳之吻合，落實門市帳務管理工作。	3	K01基本會計知識 K04門市帳務管理知識	S01基本財務管理分析能力 S03報表解讀與分析能力 S06問題分析與解決能力 S20電腦系統操作能力 S21品質導向能力
	T4.5門市危機處理	O4.5.1危機處理手冊與演練紀錄表 O4.5.2危機事件紀錄與處理表	P4.5.1能撰寫或確認門市危機處理教育訓練手冊，並落實門市人員訓練或宣導工作。 P4.5.2於危機事件發生時，在現場進行妥善的處理，使損失最小化。 P4.5.3落實定期危機處理演練，並填寫紀錄或報告。 P4.5.4事件發生後確實通報總部並配合調查，完整且正確紀錄事件情形。	4	K17意外事件處理知識 K18基本保安相關知識 K29溝通協調與人際關係 K30危機處理管理 K31情緒與衝突管理	S06問題分析與解決能力 S08人際互動能力 S14溝通與表達能力 S16衝突管理能力 S27緊急應變能力
T5商圈資料蒐集與分析	T5.1商圈資料蒐集分析	O5.1.1商圈動態情報	P5.1.1配合總部要求，蒐集並即時回傳商圈市調訊息。	4	K22基本商圈知識	S26商圈分析能力
T6顧客關係維護及管理	T6.1顧客服務及關係經營	O6.1.1會員管理紀錄 O6.1.2顧客建議處理及呈報	P6.1.1能有效即時紀錄及呈報顧客建議。 P6.1.2配合社區友善活動辦理，以維持顧客關係。 P6.1.3落實門市顧客服務。 P6.1.4針對熟客或會員進行經營管理，並用 line 或 APP 進行行銷活動推播。	4	K09商品服務知識 K20顧客管理知識 K23行動商務知識	S04目標導向管理能力 S06問題分析與解決能力 S08人際互動能力 S13正確傾聽能力 S14溝通與表達能力 S15協調與說服能力 S16衝突管理能力

主要職責	工作任務	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)
						S21品質導向能力
	T6.2客訴處理	O6.2.1客訴處理紀錄 O6.2.2工作日誌	P6.2.1處理、紀錄及呈報該門市客訴事件，並教導門市人員客訴處理能力。	4	K21客訴處理知識	S06問題分析與解決能力 S13正確傾聽能力 S14溝通與表達能力 S15協調與說服能力 S16衝突管理能力 S21品質導向能力 S24顧客服務能力 S25客訴處理能力

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01親和關係：對顧客表現理解、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主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，遭遇問題會立即採取行動解決，為達目標願意主動承擔額外責任。
- A03正直誠實：能在工作中展現合於公司規範及值得信賴的行為，且維護組織誠信行事原則。
- A04自我管理：能定義明確且實際可行的個人目標 (符合組織目標)；能展現高度進取、努力、承諾及負責任的工作行為。
- A05團隊意識：積極參與並配合工作團隊，並透過團隊成員彼此鼓勵，以達成團隊目標。
- A06彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法，以適應內、外在環境的變化。
- A07服務熱忱：主動了解顧客需求，尋求適當方式主動協助並滿足消費者需求。
- A08應對不明狀況：工作中遭遇狀況不明或問題模糊 (不具體) 情況下，能採取必要行動，有效釐清現況並完成任務。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：

說明與補充事項

- 高中職以上。
- 綜合零售業門市工作經驗1年以上；或工作經驗1年以上且通過門市主管訓練。
- 有關「門市工作經驗1年以上；或工作經驗1年以上且通過門市主管訓練」，其設定說明：因該產業有直營與加盟兩種運作模式，門市主管來源可能為：
 - (1) 門市人員升門市主管，需具有一年以上門市工作經驗。
 - (2) 加盟主成為門市主管，需具有一年以上工作經驗，且通過門市主管訓練（加盟體系一般均會提供加盟主門市主管訓練課程）。

- **其他補充說明：**

- 本職能基準適用於綜合零售業內的便利商店業、超級市場業、零售式量販業、及其他綜合商品零售業；百貨公司業由於其運營方式為專櫃招商，業者不需直接負擔存貨成本或專櫃經營成果，因此其經營型態與賣場管理方式與其他綜合零售商品業者不同，故不適用。
- 倘若應用端應用此職能基準，仍須依循主管機關對於所轄產業之相關法令規範要求。