

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
V4	BLM2421-006v4	連鎖加盟業務管理人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	BLM2421-006v3	連鎖加盟業務管理人員	歷史版本	已被《BLM2421-006v4》取代	2021/12/31
V2	BLM2421-006v2	連鎖加盟業務管理人員	歷史版本	已被《BLM2421-006v3》取代	2018/12/31
V1	BLM2421-006v1	連鎖加盟業務管理人員	歷史版本	已被《BLM2421-006v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		BLM2421-006v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	連鎖加盟業務管理人員		
所屬類別	職類別	企業經營管理 / 運籌管理	職類別代碼	BLM	
	職業別	組織及政策管理專業人員	職業別代碼	2421	
	行業別	專業、科學及技術服務業 / 企業總管理機構	行業別代碼	M7010	
工作描述		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業務管理工作。			
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管理加盟商	T1.1定期稽核並提出改善建議	O1.1.1合規檢查紀錄	P1.1.1向加盟業務相關人員說明並溝通符合規範之條件。 P1.1.2將合規檢查分派給加盟業務相關人員，並提供訓練及支援，以便人員執行檢查。 P1.1.3根據組織要求，紀錄合規檢查的時間與結果。 P1.1.4辨別違規事件及程度。	4	K01相關法規 K02加盟營運流程及規範 K03加盟商管理規範 K04加盟營運及管理檢查、稽核原則 K05違規及懲處的規定 K06品質管理概念	S01資料蒐集能力 S02調查研究能力 S03溝通協調能力 S04問題分析能力
	T1.2對違規的加盟商採取行動	O1.2.1違約事件處理報告 O1.2.2監控報告	P1.2.1依組織規範及權限，決定違規事件處理方式。 P1.2.2向加盟總部或其它相關單位尋求協助，以採取行動處理違規事件。 P1.2.3透過複檢，以確認違規事件已完成處理。 P1.2.4監控並確保加盟商持續遵守合約規定。	4	K02加盟營運流程及規範 K03加盟商管理規範 K04加盟營運及管理檢查、稽核原則 K05違規及懲處的規定 K06品質管理概念	S03溝通協調能力 S04問題分析能力 S05問題解決能力 S06衝突管理 S07品質導向
T2管理與加盟總部的關係	T2.1確認加盟總部提供的服務與資源	O2.1.1加盟總部服務與資源清單	P2.1.1詢問並確認加盟總部可提供的服務與資源。 P2.1.2有營運需求時，向加盟總部取得可供使用的服務與資源。 P2.1.3監督服務與資源的使用狀況，以確認服務與資源之使用符合營運計畫。 P2.1.4持續更新與加盟總部之服務資源相關的資訊。	4	K01相關法規 K02加盟營運流程及規範 K03加盟商管理規範 K07加盟契約性質及義務規定之知能 K08財務報表分析	S03溝通協調能力 S08組織與規劃能力

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)
	T2.2執行符合加盟總部財務目標的策略	O2.2.1加盟商財務報表	P2.2.1確認加盟商對加盟總部的財務義務。 P2.2.2發展及執行財務義務的策略與程序，讓加盟商能夠達到財務義務的目標。 P2.2.3提出確保加盟業務持續的改善建議。	4	K07加盟契約性質及義務規定之知能 K08財務報表分析	S03溝通協調能力 S05問題解決能力 S07品質導向
	T2.3解決與加盟總部的衝突	O2.3.1加盟衝突處理紀錄	P2.3.1確認加盟商與加盟總部的衝突，並根據合約所載之投訴處理程序，與總部代表或聯絡人協商。 P2.3.2尋求第三方或中間人的協助，依投訴處理程序，處理加盟商與總部的衝突。 P2.3.3確認並採取經雙方協議的後續行動，以解決衝突。 P2.3.4將各種衝突的處理及解決經驗，作為未來業務推展的指引，以促進加盟商與總部間的良好關係。	4	K07加盟契約性質及義務規定之知能 K09公共關係 K10危機處理 K11顧客關係管理	S06衝突管理 S09談判能力 S10說服能力 S11客訴及危機處理能力

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)
T3協調執行加盟商服務及資源	T3.1確認加盟商服務與資源需求	O3.1.1加盟商服務需求與資源調查問卷	P3.1.1調查並釐清加盟商的服務與資源需求。 P3.1.2建構並提出加盟商的服務與資源需求資訊。 P3.1.3依需求調查結果，在符合組織營運規範下，發展服務與資源提供的選擇方案。 P3.1.4提出促進加盟商服務與資源需求滿足的可行建議。	4	K02加盟營運流程及規範 K03加盟商管理規範 K07加盟契約性質及義務規定之知能 K09公共關係 K11顧客關係管理	S01資料蒐集能力 S02調查研究能力 S03溝通協調能力 S04問題分析能力 S05問題解決能力 S08組織與規劃能力 S10說服能力 S12人脈拓展能力 S13資訊科技應用能力
	T3.2協助提供加盟商服務與資源	O3.2.1加盟商服務紀錄	P3.2.1辨識並分配加盟總部可用的服務與資源，以達成服務加盟商的目標。 P3.2.2確保加盟商取得符合組織營運規範的服務與資源。 P3.2.3在組織規範下，能夠迅速採取化解加盟商遭遇之困難與投訴的程序。	4	K02加盟營運流程及規範 K03加盟商管理規範 K07加盟契約性質及義務規定之知能 K09公共關係 K11顧客關係管理	S04問題分析能力 S05問題解決能力 S06衝突管理 S11客訴及危機處理能力

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：**
 - 大專以上管理相關科系畢業，且具 1 年以上連鎖加盟管理經歷。
- **其他補充說明：**
 - 相關法規：如民法、公司法、公平交易法、消費者保護法、商標法、專利法、著作權法、營業秘密法、勞動基準法、性別平等法、職業安全衛生法，以及公平交易委員會對於加盟業主經營行為案件之處理原則等。
 - 本項職能基準適用於門市管理、加盟主溝通協調之事項。