

零售營運主管職能基準

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	KRM1420-003v4	零售營運主管	最新版本	略	2024/12/15
V3	KRM1420-003v3	零售經理	歷史版本	已被《KRM1420-003v4》取代	2020/12/21
V2	KRM1420-003v2	零售經理	歷史版本	已被《KRM1420-003v3》取代	2018/12/20
V1	KRM1420-003v1	零售經理	歷史版本	已被《KRM1420-003v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		KRM1420-003v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售營運主管		
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	G4719
工作描述		規劃營運預算與安排團隊人力，並發展零售商品之銷售、服務及管理策略。			
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規劃營運預算	T1.1預估營運成本	O1.1.1成本預算表	P1.1.1根據組織政策與程序，合理控制成本。 P1.1.2評估並解讀成本資訊與資源配置。 P1.1.3鼓勵團隊成員在其職掌領域內積極控制成本。 P1.1.4提出具有效力的成本與效益估算佐證。	4	K01中央及地方相關法規 K02資源管理方法 K03成本控管與效益分析方法 K04風險分析與管理方法 K05組織政策和程序	S01溝通能力 S02表達能力 S03成本控管與效益分析能力 S04時間管理 S05報告撰寫能力

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)
					K06財務會計管理方法	S06資訊科技應用能力 S07會計系統操作能力
	T1.2制定預算	O1.2.1目標預算表	<p>P1.2.1遵守組織內有關預算或目標金額的政策與程序，控管並維持政策與目標。</p> <p>P1.2.2根據業務政策，定期比較預算目標及實際收入與支出，分析業績的毛利與虧損。</p> <p>P1.2.3根據預算目標，控管並分析淨利數據及報告。</p>	4	K01中央及地方相關法規 K02資源管理方法 K03成本控管與效益分析方法 K04風險分析與管理方法 K05組織政策和程序 K06財務會計管理方法	S01溝通能力 S02表達能力 S03成本控管與效益分析能力 S04時間管理 S05報告撰寫能力 S06資訊科技應用能力 S07會計系統操作能力
	T1.3設定預算目標與監督機制	O1.3.1預算查核時間表 O1.3.2預算收支與整體績效報告 O1.3.3業務人員獎酬方案	<p>P1.3.1依設定時程進行預算溝通，以確保預算反映整體組織政策和目標，並依預算分配至銷售區域的管理者。</p> <p>P1.3.2制定預算查核時間表，執行預算稽核機制。</p> <p>P1.3.3根據組織程序與指導方針，提出預算收支與整體績效報告。</p> <p>P1.3.4依據組織目標訂定業務人員獎酬方案。</p>	4	K01中央及地方相關法規 K02資源管理方法 K03成本控管與效益分析方法 K04風險分析與管理方法 K05組織政策和程序 K06財務會計管理方法	S01溝通能力 S02表達能力 S03成本控管與效益分析能力 S04時間管理 S05報告撰寫能力 S06資訊科技應用能力 S07會計系統操作能力

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管理業務團隊	T2.1評量業務團隊的績效	O2.1.1業務團隊銷售報告 O2.1.2業務團隊行動方案	P2.1.1在議定的時間，分析並落實業務團隊銷售報告。 P2.1.2蒐集競爭對手銷售策略並適時反應。 P2.1.3檢視業務團隊的銷售計畫並確認服務程序。 P2.1.4分析業務團隊的銷售績效並更新行動方案。	5	K01中央及地方相關法規 K05組織政策和程序 K07專案管理 K08人力資源管理 K09績效分析與評量方法	S01溝通能力 S02表達能力 S03成本控管與效益分析能力 S06資訊科技應用能力 S08團隊激勵與領導能力 S09組織管理能力
T3制定與達成業績目標	T3.1業績提升策略	O3.1.1業績提升計畫 O3.1.2顧客服務策略	P3.1.1依據銷售計畫監督銷售績效，以確保達成組織目標。 P3.1.2依據組織目標，指導未達標者業績提升計畫。 P3.1.3依據組織目標，建立顧客服務策略並持續優化服務流程，以提升顧客滿意度，維護顧客關係。	4	K01中央及地方相關法規 K03成本控管與效益分析方法 K10顧客關係管理方法 K11電子商務經營策略 K12顧客關係管理系統 K13統計分析方法 K14網路行銷方法 K15品牌行銷方法	S01溝通能力 S05報告撰寫能力 S06資訊科技應用能力 S08團隊激勵與領導能力 S09組織管理能力 S10統計分析能力 S11顧客關係管理能力 S12網路行銷能力 S13品牌行銷能力 S14市場分析能力

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管理零售商品	T4.1分析市場	O4.1.1商品採購及行銷計畫書 O4.1.2進銷存管理報表	P4.1.1依據預算、目標及營運策略，決定門市商品組合並規劃商品銷售。 P4.1.2依組織政策，執行商品採購與行銷計畫。 P4.1.3依組織政策與銷售目標，進行進銷存管理。	4	K02資源管理方法 K03成本控管與效益分析方法 K09績效分析與評量方法 K10顧客關係管理方法 K16差異分析方法 K17進銷存管理知識 K18財務會計知識 K19店面經營管理 K20產業產品知識 K21商品行銷管理	S01溝通能力 S03成本控管與效益分析能力 S04時間管理 S05報告撰寫能力 S06資訊科技應用能力 S10統計分析能力 S11顧客關係管理能力 S14市場分析能力 S15規劃與管理能力 S16店面經營管理能力 S17商品管理能力 S18商品行銷能力

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。
- A02自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A03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。
- A04團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。
- A05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。
- A06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。
- A07應對不確定性：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。

## 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：**

- 大專(學)以上畢業，並具3年以上零售管理相關經驗。

- **其他補充說明：**

- 中央及地方相關法規：包括性別平等工作法、身心障礙者權益保障法、道德倫理原則、消費者保護法、職業安全衛生法規、個人資料保護法、公平交易法、會計法規、稅務法規、電子商務法規、零售市場管理條例、零售服務審查基準、商品(服務)禮券定型化契約應記載及不得記載事項。