

### 門市零售管理人員職能基準

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
V3	KRM1420-004v3	門市零售管理人員	最新版本	名稱調整為《門市零售管理人員》	2020/12/21
V2	KRM1420-004v2	零售管理人員	歷史版本	已被《KRM1420-004v3》取代	2018/12/20
V1	KRM1420-004	零售管理人員	歷史版本	已被《KRM1420-004v2》取代	2015/12/31

職能基準代碼		KRM1420-004v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	門市零售管理人員		
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		規劃門市商品陳列方式與促銷活動，並督導門市人員執行門市業務。			
基準級別		3			

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 進行門市事務與商品管理	T1.1 執行門市銷售管理	O1.1.1 完成門市布置與商品陳列	P1.1.1 掌握產品門市陳列展示標準(含產品廣宣品張貼規範)並清楚傳達予所有員工 P1.1.2 依據市場定位與客群，進行客戶關係管理以促進客戶來店率 P1.1.3 發展並施行門市陳設評估檢查，提供上級及時反饋	3	K01 中央及地方相關法規 K02 企業政策和程序 K03 市場定價程序 K04 相關於門市展示及標價管理之作業守則 K05 行銷管理與策略 K06 店面經營管理 K07 商品管理 K08 產業產品知識	S01 溝通技能 S02 報告撰寫技能 S03 組織管理技能 S04 規劃與管理技能 S05 市場分析技能 S06 店面經營管理技能 S07 商品管理技能 S08 市場營銷技能 S09 顧客關係管理技能
	T1.2 執行	O1.2.1 門市服	P1.2.1 發展並施行關於門市陳列及維護的政策及			

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)
	門市陳設事務管理	務人員執勤表 O1.2.2 門市服務人員服務流程說明 O1.2.3 門市衝突與顧客申訴報告	程序 P1.2.2 發展並管理執勤表或日程計畫，監督並維護門市陳列佈置事務標準 P1.2.3 門市陳列意外事件的應變計畫 P1.2.4 根據門市政策及程序，發展及執行顧客抱怨的解決策略		K09 市場營銷管理 K10 專案管理 K11 顧客關係管理方法 K12 風險分析與管理方法 K13 成本控管與效益分析方法	S10 資訊科技技能
	T1.3 進行商品標價	O1.3.1 產品定價計畫	P1.3.1 根據商品市場定價政策及程序，維護門市商品標價 P1.3.2 維護正確標價或改價資訊，並傳達予相關員工			
	T1.4 進行門市宣傳規劃與管理	O1.4.1 門市促銷活動計畫 O1.4.2 活動執行評核紀錄表 O1.4.3 促銷活動成果報告	P1.4.1 施行門市促銷活動相關之政策與程序 P1.4.2 參考商圈顧客需求及購買研究，排定系列促銷活動 P1.4.3 規劃促銷活動以獲取最大的顧客效益  P1.4.4 整合協調門市與區域/商圈或零售操作之促銷活動 P1.4.5 確認促銷活動效益並完成建檔			
T2 員工訓練與發展	T2.1 領導團隊		P2.1.1 展示個人績效的高標準、面對困境及問題的解決意願的工作模式與態度	4	K01 中央及地方相關法規 K02 企業政策和程序 K06 店面經營管理 K10 專案管理 K14 人力資源管理 K15 績效分析與評量方法 K16 效率與效能分析方法 K17 差異分析方法	S01 溝通技能 S02 報告撰寫技能 S03 組織管理技能 S04 規劃與管理技能 S06 店面經營管理技能 S11 團隊激勵與領導技能 S12 自我管理技能 S13 依據文化差異，使用具有適切的語言和概念 S14 會議統籌技能
	T2.2 進行團隊建立、發展及改善		P2.2.2 對於會影響團隊成員工作績效與士氣的事務，給予適當支持			
	T2.3 自我發展	O2.3.1 員工職務說明書 O2.3.2 員工職能分析報告	P2.3.1 依據員工現有職務職能描述及未來職涯，辨識現有職能與發展之落差，設定實際、可達成的補強計畫，並定期檢視			

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)
		O2.3.3 員工訓練需求研究(含職能落差分析) O2.3.4 員工訓練活動預算規劃 O2.3.5 員工訓練活動				
	T2.4 與團隊協商	O2.4.1 辦理團隊激勵活動(會議、訓練) O2.4.2 團隊溝通與回饋紀錄	P2.4.1 根據門市政策清楚且精確地與員工溝通，以確保成員正面貢獻			
T3 提供安全的工作環境	T3.1 建立工作場所衛生與安全政策	O3.1.1 工作場所衛生與安全指南	P3.1.1 建立工作場所衛生與安全承諾，審視相關法規以確保門市陳列政策及程序的可靠性	3	K01 中央及地方相關法規 K02 企業政策和程序 K12 風險分析與管理方法 K18 急救程序 K19 危險及非危險貨物與設備的加工貯存 K20 緊急情況的控制層級 K21 相關產業的作業守則 K22 物質的潑灑、溢出、意外及身體不適之處裡程序 K23 安全升降及手動操作程序 K24 廢棄物處理方式，包括有害物質	S01 溝通技能 S02 報告撰寫技能 S03 組織管理技能 S04 規劃與管理技能 S15 簡報報告撰寫技能 S16 財政及風險評估技能 S17 安全使用警報及滅火器技能
	T3.2 建立維護風險評量及危險管理程序	O3.2.1 工作場所風險評估報告 O3.2.2 工作場所公安事件處理紀錄	P3.2.1 根據工作場所衛生與安全法規及作業守則，辨識潛在危險事件，評估風險			
	T3.3 建立維護安全工作程序	O3.3.1 危險貨品貯存規範 O3.3.2 商品陳列、移動操作說明	P3.3.1 建立、維護程序以確保安全處理及危險貨物之貯存			
	T3.4 訓練	O3.4.1 工作場所	P3.4.1 發展施行職業安全衛生訓練方案，確保員			

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)
	及諮詢員工	域衛生與安全訓練計畫	工受到工作場所衛生與安全內容和程序之訓練			
	T3.5 評估政策及程序		P3.5.1 根據門市陳列政策建立並監督系統，維護工作場所衛生與安全紀錄，協助辨識職業傷害及疾病模式			
T4 進行商品管理與異常事件處理	T4.1 商品管理		P4.1.1 依據需求評估進行進/退貨 P4.1.2 進貨並驗收商品品質 P4.1.3 依商品保存規範進行儲存 P4.1.4 定期實施商品盤點	3	K01 中央及地方相關法規 K02 企業政策和程序 K12 風險分析與管理方法 K18 急救程序 K19 危險及非危險貨物與設備的加工貯存 K20 緊急情況的控制層級 K21 相關產業的作業守則 K22 物質的潑灑、溢出，意外及身體不適之處裡程序 K23 安全升降及手動操作程序	S01 溝通技能 S02 報告撰寫技能 S04 規劃與管理技能 S07 商品管理技能 S10 資訊科技技能
	T4.2 商品異常事件處理	O4.2.1 產品召回執行流程	P4.2.1 判定商品異常問題，將安全降至最小 P4.2.2 施行貯存程序，針對產品召回以及立即性的產品撤回進行需求辨識 P4.2.3 根據商品安全標準處理不符合規定事項，進行立即性的施行程序 P4.2.4 判定不符合商品安全規定的成因，並實施控制措施防止再發生			
T5 管理人力資源政策	T5.1 門市人力規劃	O5.1.1 門市職員職務分配與班表規劃 O5.1.2 員工離職面談紀錄	P5.1.1 維護、監督關於職員層級的門市政策與程序 P5.1.2 依據門市營運需求，確保門市人力精確規劃 P5.1.3 根據門市政策程序及法規執行員工任用/解雇 P5.1.4 需要時根據門市政策及法定要求勸告及懲戒員工	3	K01 中央及地方相關法規 K02 企業政策和程序 K06 店面經營管理 K12 風險分析與管理方法 K13 成本控管與效益分析方法 K14 人力資源管理 K15 績效分析與評量方法 K16 效率與效能分析方法 K17 差異分析方法 K25 資源管理方法	S01 溝通技能 S02 報告撰寫技能 S10 資訊科技技能 S13 依據文化差異，使用具有適切的語言和概念 S18 績效評價及諮商、離職面談 S19 衝突處理技能 S20 訓練需求分析技能 S21 績效評價技能
	T5.2 監控職員績效	O5.2.1 員工工作手冊(工時、獎酬、懲戒標準、解雇條件)	P5.2.1 分析、監督以及維護關於職員績效要求之門市政策及程序 P5.2.2 根據組織政策執行績效評估及面談 P5.2.3 依據組織目標訂定員工個人績效目標			

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)
		等說明) O5.2.2 員工績效評估 O5.2.3 員工績效回饋	P5.2.4.鼓勵員工達成目標並提激勵共改善建議			
	T5.3 辨識及降低潛在的產業關係問題		P5.3.1 提供建設性支持以解決人際衝突等問題 P5.3.2 正確溝通現有的爭執解決辦法以及申訴程序 P5.3.3 精確記錄過程細節並提供予相關權責人士 P5.3.4 以誠實、尊重、熱情的態度對待團隊成員			
T6 管理門市設備	T6.1 管理門市維護方案	O6.1.1 門市陳列方案 O6.1.2 門市意外事故應變計畫與流程	P6.1.1 根據門市陳列政策、程序和相關立法，監督、維護前置作業、裝配及設備 P6.1.2 辨識門市維護程序中的缺失並採取改善行動 P6.1.3 根據門市營運需求，提供上級空間與動線與建議	3	K01 中央及地方相關法規 K02 企業政策和程序 K06 店面經營管理 K12 風險分析與管理方法 K13 成本控管與效益分析方法 K14 人力資源管理 K15 績效分析與評量方法 K25 資源管理方法 K26 商品處理及衛生守則 K27 商品安全政策、計畫以及責任，包括品質系統間的理解和關係，商品安全方案的稽查規範 K28 合約規範維護及選擇方法	S01 溝通技能 S11 團隊激勵與領導技能 S12 自我管理技能 S13 依據文化差異，使用具有適切的語言和概念 S19 衝突處理技能
	T6.2 執行零售設備維護管理	O6.2.1 門市零售設備維護紀錄 O6.2.2 門市零售設備改善報告	P6.2.1 根據門市政策發展及施程序以維護零售設備 P6.2.2 根據製造設計說明書及門市政策，監督並施行零售設備的維護方案 P6.2.3 盡可能在不拖延的情況下確認與改正設備錯誤及缺陷 P6.2.4 根據服務協定及門市政策呈報設備錯誤及缺陷			
	T6.3 確認設備及空間需求	O6.3.1 門市設備與動線改善計畫	P6.3.1 根據門市政策及預算要求判定設施及空間需求，以反映商業需要和營業額 P6.3.2 根據門市政策及程序設置合適的設施及空間，以符合擴張或動線改變 P6.3.3 若有需要可尋求資深經理人或業主的意			

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)
			見，以決定門市空間及位置的最佳策略 P6.3.4 考量現有資源將空間使用極大化，藉以優化現行及將來的庫存銷售			
	T6.4 監督商品安全方案實施	O6.4.1 商品安全規範說明 O6.4.2 門市清潔時程表 O6.4.3 門市商品貯存規範 O6.4.4 廢棄物清除程序 O6.4.5 化學藥劑使用與存放規定	P6.4.1 與相關工作人員溝通商品安全規範及程序 P6.4.2 提供指導以支持個人或團體施行商品安全方案 P6.4.3 監督個人及團隊工作績效以確保立法規範與貯存程序之一致性 P6.4.4 根據商品安全方案規範來發展、維護日常計畫、執勤表或部門清潔任務 P6.4.5 知會團隊成員其對於清潔任務之個人責任 P6.4.6 根據貯存程序、商品安全方案及立法規範，施行廢棄物清除與害蟲消滅的程序，並安全存放			

#### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

- A01 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。
- 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 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。
- A04 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，完成任務。
- A05 親和力：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。
- 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。

#### 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：高中(職)以上畢業，且具1年以上零售門市管理相關經驗。