

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
V4	KRM1420-004v4	門市零售管理人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	KRM1420-004v3	門市零售管理人員	歷史版本	已被《KRM1420-004v4》取代	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		KRM1420-004v4			
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執行門市陳設事務管理	O1.1.1完成門市布置與商品陳列	<p>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。</p> <p>P1.1.2發展並施行門市陳設評估檢查，提供上級及時反饋。</p>	3	<p>K01中央及地方相關法規</p> <p>K02企業政策和程序</p>	<p>S01溝通能力</p> <p>S03管理能力</p> <p>S04規劃能力</p> <p>S05市場分析能力</p> <p>S06店面經營管理能力</p> <p>S07商品管理能力</p>

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)
					K03市場定價程序 K04門市展示及標價守則 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 K09市場營銷管理	S08市場營銷能力 S09顧客關係管理能力 S10資訊科技應用能力
	T1.2執行門市銷售管理	O1.2.1門市服務人員服務流程說明 O1.2.2門市衝突與顧客申訴報告	P1.2.1發展並施行關於門市陳列及維護的政策及程序。 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。 P1.2.5根據門市政策及程序，發展及執行顧客抱怨的解決策略。	3	K02企業政策和程序 K03市場定價程序 K04門市展示及標價守則 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 K09市場營銷管理 K11顧客關係管理方法 K12風險管理方法	S01溝通能力 S02報告撰寫能力 S03管理能力 S04規劃能力 S05市場分析能力 S06店面經營管理能力 S07商品管理能力 S08市場營銷能力 S09顧客關係管理能力 S10資訊科技應用能力

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)
	T1.3進行商品標價	O1.3.1產品定價計畫	P1.3.1根據商品門市定價政策及程序，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。	3	K03市場定價程序 K04門市展示及標價守則 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 K09市場營銷管理	S01溝通能力 S02報告撰寫能力 S04規劃能力 S05市場分析能力 S06店面經營管理能力 S07商品管理能力 S08市場營銷能力
	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管理回覆門市粉絲頁之問題需求。 P1.4.4規劃促銷活動以獲取最大的顧客效益。 P1.4.5整合協調門市與區域/商圈或零售操作之促銷活動。 P1.4.6確認促銷活動效益並完成建檔。	3	K03市場定價程序 K04門市展示及標價守則 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 K09市場營銷管理 K10專案管理 K11顧客關係管理方法 K12風險管理方法 K13成本控管與效益分析方法	S01溝通能力 S02報告撰寫能力 S03管理能力 S04規劃能力 S05市場分析能力 S06店面經營管理能力 S07商品管理能力 S08市場營銷能力 S09顧客關係管理能力 S10資訊科技應用能力
T2員工訓練與發展	T2.1進行團隊建立		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。 P2.1.2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。	4	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績效評估方法	S01溝通能力 S03管理能力 S04規劃能力 S11團隊激勵與領導能力 S12自我管理能力的

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)
						S13簡單外語溝通能力
	T2.2自我發展	O2.2.1員工職務說明書 O2.2.2員工職能分析報告 O2.2.3員工訓練需求研究(含職能落差分析) O2.2.4員工訓練活動預算規劃 O2.2.5員工訓練活動	P2.2.1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。	4	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績效評估方法 K16效率與效能分析方法 K17差異分析方法	S01溝通能力 S02報告撰寫能力 S03管理能力 S04規劃能力 S06店面經營管理能力 S11團隊激勵與領導能力 S12自我管理 S13簡單外語溝通能力 S14活動統籌能力
	T2.3與團隊協商	O2.3.1辦理團隊激勵活動(會議、訓練)	P2.3.1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。 P2.3.2確認並與員工溝通事件，溝通與協助員工將工作完成，並做成案例建檔紀錄。	4	K02企業政策和程序	S01溝通能力 S02報告撰寫能力 S03管理能力 S04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)
		O2.3.2團隊溝通與回饋紀錄			K06店面經營管理 K10專案管理 K14人力資源管理 K15績效評估方法	S11團隊激勵與領導能力 S13簡單外語溝通能力 S14活動統籌能力
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風險管理方法 K19貨物加工與貯存方法 K20緊急情況的控制層級 K21相關產業的作業守則	S01溝通能力 S02報告撰寫能力 S03管理能力 S04規劃能力
	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。	3	K12風險管理方法 K18急救程序 K19貨物加工與貯存方法 K20緊急情況的控制層級 K21相關產業的作業守則 K22意外處理程序	S01溝通能力 S02報告撰寫能力 S03管理能力 S04規劃能力 S16風險評估能力 S17使用滅火器能力

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)
	T3.3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。	3	K12風險管理方法 K18急救程序 K19貨物加工與貯存方法 K20緊急情況的控制層級 K21相關產業的作業守則 K22意外處理程序 K23升降機操作程序 K24廢棄物處理方式	S01溝通能力 S02報告撰寫能力 S03管理能力 S04規劃能力 S15報告撰寫能力 S16風險評估能力 S17使用滅火器能力
	T3.4訓練及諮詢員工	O3.4.1工作場域衛生與安全訓練計畫	P3.4.1發展施行職業安全衛生訓練方案，確保員工受到工作場所衛生與安全內容和程序之訓練。	3	K12風險管理方法 K18急救程序 K19貨物加工與貯存方法 K20緊急情況的控制層級 K21相關產業的作業守則 K22意外處理程序 K23升降機操作程序 K24廢棄物處理方式	S01溝通能力 S02報告撰寫能力 S03管理能力 S04規劃能力 S15報告撰寫能力 S16風險評估能力 S17使用滅火器能力
	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。	3	K12風險管理方法 K18急救程序 K19貨物加工與貯存方法 K22意外處理程序 K23升降機操作程序 K24廢棄物處理方式	S01溝通能力 S02報告撰寫能力 S03管理能力 S04規劃能力 S15報告撰寫能力 S16風險評估能力 S17使用滅火器能力

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貯存。 P4.1.4定期實施商品盤點。	3	K02企業政策和程序 K19貨物加工與貯存方法 K20緊急情況的控制層級 K21相關產業的作業守則	S04規劃能力 S07商品管理能力 S10資訊科技應用能力
	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，將危險降至最小。 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。	3	K02企業政策和程序 K12風險管理方法 K19貨物加工與貯存方法 K20緊急情況的控制層級 K21相關產業的作業守則 K22意外處理程序	S01溝通能力 S02報告撰寫能力 S04規劃能力 S07商品管理能力 S10資訊科技應用能力
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績效評估方法 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溝通能力 S02報告撰寫能力 S10資訊科技應用能力 S13簡單外語溝通能力 S18諮商、離職面談能力 S19衝突處理能力 S20訓練需求分析能力 S21績效評估能力

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)
	T5.2管控人員績效	O5.2.1員工工作手冊(工時、獎酬、懲戒標準、解雇條件等說明) O5.2.2員工績效評估 O5.2.3員工績效回饋	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。 P5.2.4鼓勵員工達成目標並提供激勵改善建議。	3	K02企業政策和程序 K13成本控管與效益分析方法 K14人力資源管理 K15績效評估方法 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溝通能力 S02報告撰寫能力 S10資訊科技應用能力 S13簡單外語溝通能力 S18諮商、離職面談能力 S19衝突處理能力 S20訓練需求分析能力 S21績效評估能力
	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精確紀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。	3	K14人力資源管理 K15績效評估方法 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溝通能力 S13簡單外語溝通能力 S18諮商、離職面談能力 S19衝突處理能力 S21績效評估能力

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)
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	K06店面經營管理 K12風險管理方法 K13成本控管與效益分析方法 K25資源管理方法 K26商品處理及衛生守則 K27商品稽查規範 K28合約規範及維護方法	S01溝通能力 S11團隊激勵與領導能力 S12自我管理能力的 S13簡單外語溝通能力 S19衝突處理能力
	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如遇設備故障，盡快聯絡廠商到場維修，以確保設備正常安全運作。 P6.2.4根據服務協定及門市政策呈報設備錯誤及缺陷。	3	K06店面經營管理 K12風險管理方法 K13成本控管與效益分析方法 K25資源管理方法 K26商品處理及衛生守則 K27商品稽查規範 K28合約規範及維護方法	S01溝通能力 S11團隊激勵與領導能力 S12自我管理能力的 S13簡單外語溝通能力 S19衝突處理能力
	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。	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 K13成本控管與效益分析方法 K25資源管理方法 K26商品處理及衛生守則 K27商品稽查規範 K28合約規範及維護方法	S01溝通能力 S11團隊激勵與領導能力 S12自我管理能力的 S13簡單外語溝通能力 S19衝突處理能力

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)
	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。	3	K06店面經營管理 K12風險管理方法 K13成本控管與效益分析方法 K14人力資源管理 K25資源管理方法 K26商品處理及衛生守則 K27商品稽查規範 K28合約規範及維護方法	S01溝通能力 S11團隊激勵與領導能力 S12自我管理能力的 S13簡單外語溝通能力 S19衝突處理能力

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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

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。