

零售監督主管職能基準

職能基準代碼		KRM1420-005			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售監督主管		
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	G47 G48	
工作描述		在工作場所有效地與員工及顧客溝通，以達到銷售目標			
基準級別		4			

工作任務	工作活動	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 在工作場所進行有效溝通	T1.1 面對客戶進行有效溝通		<p>P1.1.1 維持一個溫馨的客戶環境，以反映品牌和市場地位，並符合店內政策和程序</p> <p>P1.1.2 依據店內政策和程序，熱情接待客戶</p> <p>P1.1.3 根據商店政策和程序，通過言語和非言語溝通營造優質的服務環境</p> <p>P1.1.4 詢問和主動傾聽，確定客戶的需求</p> <p>P1.1.5 面對客戶時，表現守口如瓶的形象</p>	4	<p>K1 電話和其他通訊設備的功能和程序</p> <p>K2 提供給客戶的商品和服務內容</p> <p>K3 商店部門的位置</p> <p>K4 下列相關的店內政策和程序：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 個人義務和責任 ■ 行為準則，包括具有敏感性 ■ 內部和外部客戶聯 	<p>S1 溝通和人際關係技能，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 談判 ■ 再三確認和傾聽 ■ 衝突解決 ■ 使用正面和包容性的語言 <p>S2 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 閱讀和理解工作場所文件，如店內政策、程序及相關文檔 ■ 訊息記錄 <p>S3 善用通訊軟體的技能，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 電子郵件 ■ 社交網絡

工作任務	工作活動	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)
	T1.2 運用科技設備與客戶溝通		P1.2.1 根據程序接聽電話 P2.2.2 詢問和主動傾聽來識別客戶，並確認其需求 P1.2.3 按照說明書使用電話 P1.2.4 使用電子郵件，社交網站和其他技術，接收、處理訊息以及客戶的要求 P1.2.5 記錄並及時傳遞訊息 P1.2.6 向客戶說明問題和採取的相關行動 P1.2.7 執行後續追蹤行動		繫 ■ 口頭和非口頭表達	■ 電話
	T1.3 與來自不同背景的客户和同事溝通		P1.3.1 尊重來自不同背景的客户和同事，敏銳且友善的對待 P1.3.2 考慮言語和非言語溝通的文化差異 P1.3.3 當有語言障礙存在時，使用手勢或簡單的詞語進行交流 P1.3.4 必要時，請同事或主管協助溝通			
	T1.4 在團隊中工作		P1.4.1 在任何時候都表現出有禮貌和樂於助人的態度 P1.4.2 根據設定的時間表，完成分配的任務			

工作任務	工作活動	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)
			<p>P1.4.3 當發生困難時，尋求其他團隊成員提供幫助</p> <p>P1.4.4 根據店內政策，找出和主管及同事溝通的管道</p> <p>P1.4.5 鼓勵、認可並採取團隊成員提供的建設性回饋意見</p> <p>P1.4.6 發問以減少誤解</p> <p>P1.4.7 識別潛在的職場衝突跡象，並採用公開和尊重的溝通來解決這種情況</p> <p>P1.4.8 與團隊一起解決問題</p>			
	T1.5 讀和闡述相關文檔	O1.5.1 確定並列出了一系列零售文件	<p>P1.5.1 確認及列出零售工作的相關文檔</p> <p>P1.5.2 閱讀和闡述各種文檔的資訊意涵</p> <p>P1.5.3 理解並適當運用文檔中的訊息</p>			
T2 分析並達到銷售目標	T2.1 分析銷售目標		<p>P2.1.1 根據業務政策和程序，確認團隊銷售目標</p> <p>P2.1.2 針對商業的要素分析個人銷售目標</p> <p>P2.1.3 定期監測銷售目標的進展情況</p> <p>P2.1.4 觀察不同客戶的表現，分析決定支持或制止銷售的常見因素</p>	4	<p>K5 業務計劃和目標影響個人銷售目標</p> <p>K6 商業政策及程序</p> <p>K7 客戶需求</p> <p>K8 影響銷售因素</p> <p>K9 要素確定個人銷售目</p>	<p>S4 收集，分析和組織技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 確認和實施銷售目標 ■ 確定影響銷售業績的因素 ■ 針對商業的要素，建立個人銷售目標 ■ 監測並達到銷售目標的進展情況

工作任務	工作活動	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 確定影響達到銷售目標的因素	O2.2.1 列出可能對銷售目標達成的因子	P2.2.1 評估對銷售目標可能產生影響的因素 P2.2.2 預測並列出可能對銷售目標達成的因素 P2.2.3 根據業務政策和程序批准、修訂或新增新的銷售目標		標成功達到 K10 產品和服務範圍 K11 相關業務政策和程序 K12 相關立法以及有關零售業法定要求，其中包括 ■ 職業健康與安全 (WHS) ■ 消費法 ■ 商業法 K13 銷售區域的特點和功能 K14 各類企業客戶	S5 讀寫技能： ■ 改善銷售憑證程序 ■ 閱讀和解釋訊息 ■ 審查個人銷售成果 S6 計劃和組織能力來規劃個人的任務和優先事項 S7 透過時間管理技巧，定期評估銷售業績，並在必要時調整戰略和目標
	T2.3 達到銷售目標	O2.3.1 向高級管理人員進行銷售進度的報告	P2.3.1 在標準組織政策和程序中，對於銷售目標不佳的客戶發起改善行動，並向直線主管進行進度報告 P2.3.2 找出潛在的優質客戶，並展開計畫行動來擴大銷售機會和維持客戶忠誠度 P2.3.3 找出可能影響銷售目標的因素，並發展應對措施 P2.3.4 使用符合組織政策和程序的表準，向高級管理人員進行銷售進度的報告			
T3 監控並確認依循法令開設零售業	T3.1 確定業務的法律結構	O3.1.1 根據企業主意願，向企業監管機構註冊的企業實體	P3.1.1 檢查最合適的業務類型結構的法律選擇 P3.1.2 調查業務的法律權利和責任，以確保業務是根據法律和法律條文充分保護	4	K15 經營方針和影響工作角色或功能的程序 K16 社區和消費者代表群體	S8 讀寫技能： ■ 確定成本和不遵守的後果與影響批發交易主要法律義務和要求 ■ 商業環境中解釋一個法定，法

工作任務	工作活動	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)
		文件	<p>P3.1.3 相關業務合作夥伴，經營方針，特許和資助授予通知有關業務結構最終決定</p> <p>P3.1.4 尋求法律和會計專業知識的最終決定必須通知有關業務機構</p> <p>P3.1.5 編譯根據企業主意願，向企業監管機構註冊的企業實體文件</p>		<p>K17 產品，概念，技術和思想的所有權概念</p> <p>K18 保密性和安全性要求</p> <p>K19 財務報告和會計</p> <p>K20 在為客戶的產品和供應安排訊息來源</p> <p>K21 重點監管的組織和機構</p> <p>K22 不同的業務結構的法律權利和責任</p> <p>K23 企業法律結構</p> <p>K24 相關法律和法定要求，其中包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 業界實務守則 ■ 職業健康與安全規範 (WHS) ■ 消費者保護法 <p>K25 服務和消費者權益和企業的義務</p> <p>K26 法律和技術專業知識和建議的渠道</p> <p>K27 法定和審批程序</p>	<p>律和合同性質的基本文件</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 記錄，存儲和傳輸訊息 <p>S9 計劃和組織能力研究，計劃，分析和組織訊息</p>
	T3.2 監督遵守法律法規要求		<p>P3.2.1 確認影響企業運營的法規要求，並採取適當的措施，以確保符合規定</p> <p>P3.2.2 依照保險要求，獲得足夠的資訊，以保證風險最小化</p> <p>P3.2.3 監控合約的成立和執行，以確保符合法規權利與義務履行</p> <p>P3.2.4 根據安全性和訪問要求維護和更新法律文件和相關記錄</p>			
	T3.3 確保產品和服務	O3.3.2 建立採購權成本的產品和服務，包括正在進行的財務規劃	<p>P3.3.1 安全的購買權，以產品和服務的訊息，並確保他們的影響充分的了解</p> <p>P3.3.2 建立採購權成本的產品和服務，包括正在進行的財務規劃</p> <p>P3.3.3 確認的權利和應用的使用產品和服務，從批發商到確保訊息</p>			

工作任務	工作活動	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)
			<p>準確職責是傳達給客戶</p> <p>P3.3.4 確定品牌所有權和保護權</p> <p>P3.3.5 安全合同採購權進行採購的產品和服務，提供最佳條件</p>			
T4 維護 店面安全	T4.1 告知團隊成員有關工作場所衛生與安全事項	O4.1.1 建立工作場域衛生與安全模型，和強化緊急處理程序的實施訊息	<p>P4.1.1 清楚正確地向團隊成員說明關於工作場所衛生與安全及緊急處理程序</p> <p>P4.1.2 確保團隊成員取得店內工作場所衛生與安全的政策和程序</p> <p>P4.1.3 清晰、正確地向團隊成員解釋有關職業安全衛生法及行為守則等規定</p> <p>P4.1.4 定期向團隊成員提供關於危害和風險控制程序的訊息</p> <p>P4.1.5 建立工作場所衛生與安全作業模式</p>	4	<p>K28 風險控制的層次：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 消除隱藏的風險及危機 ■ 工程控制以降低風險 ■ 行政控制 ■ 使用個人防護裝備 <p>K29 工作角色和職責</p> <p>K30 最近的急救或設施的位置</p> <p>K31 人工作業和安全提升的技術</p> <p>K32 可能發生的火災和隱藏的危機</p> <p>K33 人際溝通原則和技術</p> <p>K34 職業安全衛生法和實務守則</p> <p>K35 疾病和事故處理程序</p>	<p>S10 溝通和人際關係技巧：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 提供資訊，指導和回饋給團隊成員 ■ 凝聚團隊成員 ■ 透過明確直接的溝通，將問題轉交適當人員 ■ 激勵和領導團隊 ■ 使用和解讀非語言溝通 <p>S11 讀寫技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 撰寫報告 ■ 解釋和應用職業安全衛生法 ■ 解讀工作場所衛生與安全的標誌符號 ■ 解讀店內政策和程序 <p>S12 技術技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 找出故障或損壞的設備 ■ 確定危險物品和物質 ■ 知道報警器、滅火器和緊急出
	T4.2 讓團隊成員參與工作場所衛生與安全事務		<p>P4.2.1 根據規定，提供團隊成員參與工作場所衛生與安全議題討論的機會，並作出貢獻</p> <p>P4.2.2 根據店內政策，提出待解決問題或向相關人員諮詢</p> <p>P4.2.3 向團隊成員傳達工作場所衛生與安全所提問題的結果</p>			

工作任務	工作活動	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)
	T4.3 監控和維護安全的工作環境		<p>P4.3.1 落實有關識別、預防和報告潛在危害的政策和程序</p> <p>P4.3.2 根據店內政策，立即採取措施處理危險事件</p> <p>P4.3.3 調查不安全或危險事件，確定原因，並向相關人員報告風險控制措施或資源分配不足問題</p> <p>P4.3.4 根據店內規章和風險控制的層次，實施監控措施，防止不安全和危險事件的再次發生，並最小化風險</p> <p>P4.3.5 根據店內政策和職業安全衛生法，處理並儲存危險物品</p> <p>P4.3.6 根據店內政策和職業安全衛生法來維護設備</p> <p>P4.3.7 監控團隊狀況，以確保安全的人工作業</p> <p>P4.3.8 在緊急情況下，立即實施店內緊急政策和程序</p>		<p>K36 以下相關的店內政策和程序：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 人工作業 ■ 工作場所衛生與安全應急程序 ■ 不安全或危險物品 ■ 處理和儲存 ■ 棄置 ■ 炸彈威脅處理程序 ■ 店內疏散的程序 	口位置並運用
	T4.4 確認工作場所衛生與安全的訓練需求		<p>P4.4.1 查明工作場所衛生與安全所需能力與團隊成員現有的能力缺口，以識別訓練需求</p> <p>P4.4.2 根據店內規章，組織並安排訓</p>			

工作任務	工作活動	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			
	T4.5 維護工作場所衛生與安全記錄		<p>P4.5.1 根據店內政策和法律要求，完成並維護與工作場所衛生與安全相關的職業傷害和疾病的紀錄</p> <p>P4.5.2 分析紀錄內容以識別風險，並根據店內政策監控風險控管程序</p>			
T5 管理績效管理系統	T5.1 開發績效管理系統	<p>O5.1.1 提出發展相關經理人或團隊領導者的績效回饋計劃</p> <p>O5.1.2 建立績效回饋流程的問題或不滿處理流程</p>	<p>P5.1.1 分析組織策略和營運計劃，以確定績效管理系統的相關目標</p> <p>P5.1.2 設計方法和流程，以訂定受評人員的關鍵績效指標</p> <p>P5.1.3 為績效管理會議訂定時間表和流程</p> <p>P5.1.4 確保績效管理系統具足夠的靈活性，以涵蓋組織中各類雇用情況</p> <p>P5.1.5 與利害關係人研商該系統並確定其特點</p> <p>P5.1.6 獲得高層對績效管理系統的支持</p>	4	<p>K37 學習型組織的特徵</p> <p>K38 平等就業機會，多元化和反歧視政策和法規</p> <p>K39 申訴程序</p> <p>K40 為技能發展提供回饋和選擇的模式</p> <p>K41 設計績效管理和人才管理系統的要項</p> <p>K42 績效管理人力資源和業務目標方面的作用</p>	<p>S13 分析能力，以確保系統的實用性，並收集必要資訊</p> <p>S14 溝通與管理衝突技巧，以處理不滿、糾紛和可能出現的分歧</p> <p>S15 領導技巧，以獲得組織對績效管理系統的支持和認同</p> <p>S16 使用一系列方法來滿足不同學習風格的培訓、輔導、指導和促進技巧，以確保管理人員有能力運作績效管理系統</p>
	T5.2 導入績效管理系統	O5.2.1 設計學習和發展	P5.2.1 訓練相關單位和個人學習績效控管、找出績效落差和進行人			

工作任務	工作活動	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)
		計劃	<p>才管理</p> <p>P5.2.2 確保主管定期監控績效，採取干預行動以解決績效不彰問題，同時也能辨識出色的績效表現</p> <p>P5.2.3 根據組織政策和規定，幫助主管解決人員績差問題</p> <p>P5.2.4 協助主管對持續低標的員工進行諮詢和紀律要求</p> <p>P5.2.5 根據組織協議和法令，提供協助以資遣不適任員工</p> <p>P5.2.6 根據組織政策找出卓越行為</p> <p>P5.2.7 確保績效管理記錄及結果確實依組織政策進行存取</p>			
	T5.3 協調正式回饋流程		<p>P5.3.1 由管理人員訂定績效回饋計畫，並提給人力資源人員</p> <p>P5.3.2.向參與回饋過程的管理人員或團隊領導者提供培訓和協助</p> <p>P5.3.3 同意並簽署績效改善計畫和個人學習發展計畫</p> <p>P5.3.4 建立流程以處理由於績效回饋引起的問題或不滿</p> <p>P5.3.5 針對參與者提供職涯發展專業</p>			

工作任務	工作活動	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)
			意見			
	T5.4 協調個人或團體學習發展計畫		<p>P5.4.1 按照組織政策，經評比後，與合適的對象簽定績效發展合約</p> <p>P5.4.2 設計學習和發展計畫，以促進學習型組織的發展</p> <p>P5.4.3 按照商定期限內交付學習和發展計畫，並確保它們提供體的成果</p> <p>P5.4.4 監控學習和發展活動，以確保符合品質保證標準</p> <p>P5.4.5 必要時與提供者協商補救措施</p> <p>P5.4.6 對活動進度和成功率產出報告以適當建議管理人員</p> <p>P5.4.7 定期評估和改進績效管理系統各面向，以符合組織目標和政策</p>			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01 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。

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 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。

A04 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。

A05 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。

說明與補充事項

- 此項職能基準乃參考國外職能資料發展並經國內專家本土化及檢視完成。
- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：大專(學)以上，相關工作經驗達 5-7 年。
- 基準更新紀錄
 - 因應 2017/05/25 公告職能基準品質認證作業規範修訂版，將原「入門水準」內容移至「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】。