

零售業主管職能基準

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
v2	KRM1420-005v2	零售業主管	最新版本	略	2019/12/31
	KRM1420-005	零售監督主管	歷史版本	已被《KRM1420-005v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		KRM1420-005v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售業主管		
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		有效地與員工及顧客溝通，以達成管理及銷售目標。			
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與顧客及員工進行有效的溝通	T1.1面對顧客進行有效溝通		<p>P1.1.1維持友善親切的顧客經營環境，以反映品牌和市場地位，並且符合組織政策和作業程序。</p> <p>P1.1.2依據組織政策和作業程序，透過言語及非言語的溝通模式，以禮貌態度接待顧客。</p> <p>P1.1.3利用有效的詢問技巧及主動傾</p>	4	<p>K01通訊工具應用知識</p> <p>K02商品和服務相關知識</p> <p>K03商店位置認知</p> <p>K04組織政策和作業程序</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S02文書處理能力</p> <p>S03通訊工具使用能力</p> <p>S04顧客導向</p> <p>S05時間管理能力</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)
			聽，以確認顧客的需求項目。 P1.1.4能謹守職業道德並語意謹慎，嚴守商業祕密。			
	T1.2運用通訊工具與顧客進行溝通	O1.2.1顧客需求紀錄表	P1.2.1根據組織政策和作業程序接聽電話及相關口語通訊設備，並且親切有禮的詢問和主動傾聽以識別顧客，確認顧客需求。 P1.2.2正確地使用電子郵件、社群軟體、網站或其他通訊工具，有效的接收、處理工作訊息及顧客要求，並確實記錄即時傳遞之相關訊息。 P1.2.3向顧客說明問題和採取的相關行動，並執行後續追蹤行動。			
	T1.3與來自不同背景的顧客和同事進行溝通		P1.3.1尊重來自不同背景的顧客和同事，敏銳且友善的相處與對待。 P1.3.2在文化差異時能適時地使用言語和非言語的溝通方式，進行交流。			
	T1.4在團隊中進行工作		P1.4.1根據設定的時程表完成分配的任務，且當發生困難時，能尋求其他團隊成員提供幫助。			

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>P1.4.2根據組織政策，有效找出與上級主管及同事溝通的模式。</p> <p>P1.4.3適時的鼓勵、認可並採取團隊成員提供的建設性回饋意見，並適時提出疑問以減少誤解。</p> <p>P1.4.4識別潛在的職場衝突跡象，並以公開和尊重的溝通模式與團隊共同解決問題。</p>			
	T1.5閱讀和解說相關文件		P1.5.1閱讀和理解文件檔案中的資訊意涵，適當運用文件檔案中的相關訊息，並確認及列出零售工作的相關文件。			
T2分析並達成銷售目標	T2.1分析銷售目標		<p>P2.1.1根據組織的業務政策和程序，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觀察顧客需求，分析調整銷售因素，並定期監測銷售目標的進展情況。</p>	4	<p>K05業務計畫和目標影響個人銷售目標</p> <p>K06商業政策及程序</p> <p>K07銷售知識</p> <p>K08確定個人銷售目標成功達成要素</p> <p>K09產品和服務範圍認知</p> <p>K10組織業務政策和程序</p> <p>K11零售業相關規範^{【註1】}</p> <p>K12銷售區域的特點和功能知識</p>	<p>S05時間管理能力</p> <p>S06改善銷售憑證作業技巧</p> <p>S07計劃和組織能力</p> <p>S08收集、分析和組織能力</p>
	T2.2確定影響達成銷售目標的因素	O2.2.1 銷售目標分析報告	<p>P2.2.1預測及評估可能造成銷售目標達成的影響因素。</p> <p>P2.2.3根據組織的業務政策和程序核准、修訂或新增新的銷售目</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)
	T2.3達到銷售目標	O2.3.1銷售進度報告	<p>標。</p> <p>P2.3.1找出潛在的優質顧客，並展開計畫行動來擴大銷售機會和維持顧客忠誠度。</p> <p>P2.3.2找出可能影響銷售目標的因素，並發展應對措施。</p> <p>P2.3.3 使用符合組織政策和程序的表準，向主管進行銷售進度的報告。</p>		K13企業顧客類型判別與需求知識	
T3維護店面安全	T3.1告知團隊成員有關工作場所衛生與安全事項	O3.1.1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>P3.1.1依據政府相關法令規定，清晰正確地向團隊成員說明及解釋關於職業安全與衛生相關規範及緊急處理程序，並且確保團隊成員能夠確實取得店內工作場所安全與衛生政策和程序。</p> <p>P3.1.2定期向團隊成員提供關於危害和風險控制程序的訊息，並且建立工作場所安全與衛生作業模式。</p>	4	K14風險控制知識 ^{【註2】} K15工作角色和職責 K16人際溝通原則和技術知識 K17職業安全衛生相關規範和實務守則認知 K18疾病和事故處理程序知識 K19組織政策和程序 ^{【註4】}	S01溝通協調能力 S02文書處理能力 S09領導能力 S10撰寫報告能力 S11技術能力 ^{【註3】} S12危機處理能力
T4管理績效	T4.1績效管理	O4.1.1員工績效紀錄表	P4.1.1根據組織政策和規定，定期監控績效，必要時採取干預措施解決績效不彰問題，並訓練相關單位與個人進行學習績效的	4	K20學習型組織的特徵 K21平等就業機會，多元化和反歧視政策和法規 K22申訴程序	S09領導能力 S13分析判斷能力 S14衝突管理能力 S15培訓輔導能力

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>控管，找出績效落差和進行人才管理作業，以協助改善人員績效問題。</p> <p>P4.1.2根據組織協議和法令，協助主管對績效低標的員工進行諮詢和紀律要求、或提供協助以資遣不適任員工。</p> <p>P4.1.3根據組織政策找出卓越行為的績優表現員工，並依組織政策確實留存績效管理記錄及結果。</p>		<p>K23為技能發展提供回饋和選擇的模式</p> <p>K24績效管理和人才管理系統相關知識</p>	
	T4.2協調正式回饋流程		<p>P4.2.1由管理人員訂定績效回饋計畫，並提給人力資源人員。</p> <p>P4.2.2.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>P4.2.3同意並簽署績效改善計畫和個人學習發展計畫。</p> <p>P4.2.4建立流程以處理由於績效回饋引起的問題或不滿。</p> <p>P4.2.5針對參與者提供職涯發展專業意見。</p>			
	T4.3協調個人或團體學習發展計畫	O4.3.1學習發展計畫	P4.3.1按照組織政策，經評比後與合適的對象簽定績效發展計畫。			

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)
		書 O4.3.2 學習發展計畫 執行成果與建議報告	<p>P4.3.2 規劃執行學習和發展計畫，以促進組織及個人發展，並按照商定期限內交付學習和發展計畫，並確保執行成果。</p> <p>P4.3.3 監控學習和發展活動，以確保符合品質保證標準，必要時與提供者協商補救措施。</p> <p>P4.3.4 撰寫學習發展計畫執行成果與建議，以供上級管理人員參考。</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

- 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3-5年。
- 【註1】零售業相關規範：如職業安全與衛生相關規範、消費者保護法、商業法、零售業實務守則等。
- 【註2】風險控制知識：如消除隱藏的風險及危機、工程控制以降低風險、行政控制及使用個人防護裝備等。
- 【註3】技術能力：包含找出故障或損壞的設備能力、確定危險物品和物質技能、知道報警器、滅火器和緊急出口位置並運用的技術等。
- 【註4】組織政策和程序：包含人工作業、職業安全與衛生程序、不安全或危險物品、處理和儲存及棄置、炸彈威脅處理程序及店內疏散的程序等。