

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
V3	KRM1420-005v3	零售業主管	最新版本	略	2022/12/13
V2	KRM1420-005v2	零售業主管	歷史版本	已被《KRM1420-005v3》取代	2019/12/31
V1	KRM1420-005v1	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		KRM1420-005v3			
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		以企業永續發展為願景，積極有效地進行員工管理及顧客溝通，繼而達成組織銷售目標為目的。			
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 管理團隊成員與零售場域安全	T1.1 傳達組織工作場域安全規範	O1.1.1 職業安全衛生執行檢核紀錄表	<p>P1.1.1 告知團隊成員工作場所相關衛生與安全事項，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>P1.1.2 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>	3	K01 商品和服務相關知識 K02 商店位置認知 K03 組織政策和作業程序 ^{【註1】} K04 風險控制知識 ^{【註2】} K05 工作角色和職責 K06 人際溝通原則和技術知識 K07 職業安全衛生相關規範和實	S01 溝通協調能力 S02 文書處理能力 S03 時間管理能力 S04 領導能力 S05 撰寫報告能力 S06 危機處理能力 S07 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)
					務守則認知 K08 疾病和事故處理程序知識	
	T1.2 管理 團隊執行 工作		<p>P1.2.1 正確解讀組織規劃、營運目標，正確傳達團隊成員，訂立團隊目標。</p> <p>P1.2.2 根據組織政策設定的時程表完成分配的任務，當發生困難，能尋求其他團隊成員提供幫助。</p> <p>P1.2.3 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>P1.2.4 適時的鼓勵、認可並採取團隊成員提供的建設性回饋意見，並適時提問以減少誤解。</p> <p>P1.2.5 識別潛在的職場衝突跡象，以公開和尊重的溝通模式與團隊共同解決問題。</p> <p>P1.2.6 能善用科技工具，有效存取、管理、傳遞與整合各種資訊，以完成工作任務。</p>	4	K03 組織政策和作業程序 K04 風險控制知識 K05 工作角色和職責 K06 人際溝通原則和技術知識	S01 溝通協調能力 S02 文書處理能力 S03 時間管理能力 S04 領導能力 S05 撰寫報告能力 S06 危機處理能力 S07 資訊科技應用能力 S08 衝突管理能力
	T1.3 管理 團隊成員 績效	O1.3.1 員工績效紀錄表 O1.3.2 個人發展計劃書 O1.3.3 個	<p>P1.3.1 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問題，並訓練相關單位與個人進行學習績效的控管，找出績效落差和進行人才管理作業，以協助改善問題。</p> <p>P1.3.2 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</p>	4	K03 組織政策和作業程序 K09 平等就業機會，多元化和反歧視政策和法規 K10 技能發展回饋和選擇的模式 K11 績效管理和人才管理系統相關知識 K12 申訴程序	S01 溝通協調能力 S02 文書處理能力 S03 時間管理能力 S05 撰寫報告能力 S06 危機處理能力 S08 衝突管理能力 S09 分析判斷能力

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)
		人發展計畫執行成果與建議報告	<p>助以資遣不適任員工。</p> <p>P1.3.3 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>P1.3.4 建立流程以處理由於績效回饋引起的問題或不滿。</p> <p>P1.3.5 針對參與者提供職涯發展專業意見，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>P1.3.6 撰寫個人學習發展計畫執行成果與建議，以供上級管理人員參考。</p>			S10 培訓輔導能力
T2 與顧客進行溝通	T2.1 蒐集顧客意見及滿意度	<p>O2.1.1 顧客滿意度報告</p> <p>O2.1.2 顧客需求紀錄表</p>	<p>P2.1.1 利用有效的詢問技巧及主動傾聽，以口語或各項電子郵件、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，以確認顧客的需求項目。</p> <p>P2.1.2 定期分析相關報表數據解讀與修改方案，以反映品牌顧客滿意度和市場需求產品定位。</p>	3	<p>K03 組織政策和作業程序</p> <p>K13 通訊工具應用知識</p> <p>K14 銷售概念</p> <p>K15 產品銷售和服務相關法規</p> <p>K16 顧客關係管理 (CRM)</p> <p>K17 顧客滿意度調查理論</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S05 撰寫報告能力</p> <p>S06 危機處理能力</p> <p>S08 衝突管理能力</p> <p>S09 分析判斷能力</p> <p>S11 顧客關係管理系統 (CRM) 應用能力</p> <p>S12 通訊工具使用能力</p> <p>S13 顧客導向</p>
	T2.2 處理顧客抱怨		<p>P2.2.1 透過積極傾聽和詢問，確認顧客投訴的性質。</p>	4	<p>K03 組織政策和作業程序</p> <p>K13 通訊工具應用知識</p>	<p>S01 溝通協調能力</p> <p>S05 撰寫報告能力</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)
			<p>P2.2.2 準確且清晰的填寫顧客不滿意和抱怨意見。</p> <p>P2.2.3 依據組織政策，向顧客說明問題和採取的相關行動，並執行後續追蹤行動。</p>		<p>K14 銷售概念</p> <p>K15 產品銷售和服務相關法規</p> <p>K16 顧客關係管理 (CRM)</p> <p>K17 顧客滿意度調查理論</p>	<p>S06 危機處理能力</p> <p>S08 衝突管理能力</p> <p>S09 分析判斷能力</p> <p>S11 顧客關係管理系統 (CRM) 應用能力</p> <p>S12 通訊工具使用能力</p> <p>S13 顧客導向</p>
T3 分析並達成銷售目標	T3.1 訂立銷售目標與銷售策略		<p>P3.1.1 根據組織政策及<u>商業要素</u>^{【註4】}的業務政策和程序，確認團隊銷售目標及銷售策略。</p> <p>P3.1.2 針對團隊銷售目標制定個人銷售目標與策略。</p> <p>P3.1.3 觀察顧客需求，分析調整銷售因素，並定期監測銷售目標及銷售策略的進展情況。</p>	4	<p>K03 組織政策和作業程序</p> <p>K05 工作角色和職責</p> <p>K07 職業安全衛生相關規範和實務守則認知</p> <p>K14 銷售概念</p> <p>K18 業務計畫和目標影響個人銷售目標</p> <p>K19 商業政策及程序</p> <p>K20 確定個人銷售目標成功達成要素</p> <p>K21 產品和服務範圍認知</p> <p>K22 <u>零售業相關規範</u>^{【註3】}</p> <p>K23 銷售區域的特點和功能知識</p> <p>K24 企業顧客類型判別與需求知識</p>	<p>S03 時間管理能力</p> <p>S05 撰寫報告能力</p> <p>S09 分析判斷能力</p> <p>S11 顧客關係管理系統 (CRM) 應用能力</p> <p>S13 顧客導向</p> <p>S14 改善銷售憑證作業技巧</p> <p>S15 計劃和組織能力</p> <p>S16 資料收集分析能力</p>
	T3.2 分析	O3.2.1 銷	P3.2.1 預測及評估可能影響銷售目標達成的因	4	K03 組織政策和作業程序	S03 時間管理能力

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)
	影響銷售目標的因素及解決方案	售目標分析報告	素。 P3.2.2 根據組織的業務政策和程序核准、滾動修正或新增新的銷售目標。		K05 工作角色和職責 K14 銷售概念 K18 業務計畫和目標影響個人銷售目標 K19 商業政策及程序 K24 企業顧客類型判別與需求知識	S05 撰寫報告能力 S09 分析判斷能力 S14 改善銷售憑證作業技巧 S15 計劃和組織能力 S16 資料收集分析能力
	T3.3 達成銷售目標	O3.3.1 銷售進度報告	P3.3.1 找出潛在顧客，並展開計畫行動來擴大銷售機會和維持顧客忠誠度。 P3.3.2 使用符合組織政策和程序的標準，向主管進行銷售進度的報告。	4	K14 銷售概念 K07 職業安全衛生相關規範和實務守則認知 K16 顧客關係管理 (CRM) K17 顧客滿意度調查理論 K18 業務計畫和目標影響個人銷售目標 K22 零售業相關規範 K23 銷售區域的特點和功能知識 K24 企業顧客類型判別與需求知識	S03 時間管理能力 S05 撰寫報告能力 S09 分析判斷能力 S11 顧客關係管理系統 (CRM) 應用能力 S13 顧客導向 S14 改善銷售憑證作業技巧 S15 計劃和組織能力 S16 資料收集分析能力

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。

職能內涵 (A=attitude 態度)

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 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。

A06 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。

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/經歷/或能力條件：**

- 大專以上，且具 3-5 年相關工作經驗。

● **其他補充說明：**

- 【註 1】組織政策和作業程序：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。
- 【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】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 4】商業要素：包含(1)資本—指設立商業的基本要素，如有形的資金、廠房設備、原料等，無形的商標、專利權、特許權等。(2)商品—商業經營所販售的標的物，如有形的財貨與無形的服務。(3)勞務—指商業從事人員對企業所貢獻具經濟價值的活動，如勞力、知識、技術、管理才能、經驗等。