

零售場域規劃人員職能基準

職能基準代碼		KRM1420-006			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售場域規劃人員		
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	G47 G48
工作描述		依照法令規範，規劃、建立、設計店內商品展示及陳列			
基準級別		3			

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 規劃 和維護零 售商品工 作區域	T1.1 規劃工作區 域		P1.1.1 按照店內政策和程序，以安全、整潔和有組織的方式維護工作區域 P1.1.2 根據店內政策，安全、有效地為客戶和員工提供最大的方便 P1.1.3 依據店內政策和程序，整理工作區域並將物品放置在指定區域	3	K1 原廠清潔設備、用品及有害物質的說明 K2 用於識別化學品和有害物質的相關標籤，包括危險化學品標籤 K3 相關法律和法規要求，包括職業健康與安全（WHS）和行業規範 K4 下列相關店內政策和程序： ■ 總務作業 ■ 個人衛生	S1 讀寫技能： ■ 閱讀製造商的說明 ■ 閱讀警告標示和使用化學品及有害物質的說明 S2 自我管理技能： ■ 使用和維護清潔設備 ■ 使用和儲存化學品、有害物質和易燃材料 ■ 安全地使用電器等設備
	T1.2 清潔工作區		P1.2.1 落實有關個人衛生的政策和程序 P1.2.2 落實有關清潔工作區域的政策和程序 P1.2.3 根據店內政策和法律要求，及時分類、回收、清除和處置廢棄物 P1.2.4 根據工作場所健康和安全要求和店			

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>內政策，安全地清除和清潔食物、廢棄物或其他潛在危險物</p> <p>P1.2.5 維護設備和耗材，並在使用後正確存放</p> <p>P1.2.6 根據使用說明和法規，正確使用並清潔相關工具和設備</p>		<ul style="list-style-type: none"> ■ 問題和故障報告 ■ 使用和維護清潔設備 ■ 廢棄物處理、回收和環保作業 	
	T1.3 處理潛在危險		<p>P1.3.1 根據店內策和法規要求，向相關人員報告食品、廢棄物或其他潛在的傷害</p> <p>P1.3.2 對於不安全的地區應及時界定區域範圍並設立標誌</p> <p>P1.3.3 進行清潔工作時，應妥當使用適當的個人防護裝備</p>			
T2 規劃、設計和維護商品陳列	T2.1 確認商品陳列需求		<p>P2.1.1 確認每件商品陳列目的、銷售對象和商品內容</p> <p>P2.1.2 確認組織需求並研究相關資訊</p> <p>P2.1.3 確認設計商品陳列的可用預算和資源</p> <p>P2.1.4 確認並考慮影響設計商品陳列的限制和因素</p>	3	<p>K5 了解顧客群及商品陳列的效果</p> <p>K6 基本設計原則，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 顏色 ■ 產品流程 ■ 形狀 ■ 空間利用 	<p>S3 溝通和人際交往的技能：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 將構想傳達予他人 ■ 透過明確和直接的溝通尋求與接收回饋 ■ 使用非語言方式溝通 ■ 對於文化的差異可使用適當的語言和觀念
	T2.2 商品陳列創意		<p>P2.2.1 商品陳列創意發想</p> <p>P2.2.2 針對不同客群和組織需求，展現不同商品展示型態</p> <p>P2.2.3 與相關人員討論商品陳列的方式</p> <p>P2.2.4 依據相關人員提供的回饋，修改和調</p>		<p>K7 組織的要求，其中包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 環境，健康和安全法規 	<p>S4 具有創造性思維和設計技術以提出改善的想法</p> <p>S5 能妥善運用資源以符合成本效益</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)
			整商品陳列的規劃		<ul style="list-style-type: none"> ■ 商品陳列位置 ■ 視覺陳列設計標準 	S6 能適時變化、更新商品陳列方式
	T2.3 規劃和陳列	O2.3.1 發展簡單的展示計畫	P2.3.1 將構想轉換為商品陳列規畫 P2.3.2 運用符合規畫的資源、素材和產品 P2.3.3 依據規畫陳列商品 P2.3.4 有需求時，能和相關人員尋求協助 P2.3.5 依需求確認、調整商品之陳列	K8 視覺陳列設計選項		S7 具有描繪出陳列規劃的能力
	T2.4 維護商品之陳列		P2.4.1 依據商品陳列規畫，定期清潔陳列區 P2.4.2 適時調整商品之陳列			
T3 協調商品展示陳列方式	T3.1 指導和協調人員		P3.1.1 向工作人員說明商品陳列標準和要求 P3.1.2 確認促銷和特殊活動的時間，並告知工作人員 P3.1.3 根據店內促銷政策，確認要宣傳或推廣的商品，並告知工作人員 P3.1.4 確定拆除和處置商品陳列的適當時間，並告知工作人員	3	K9 取得並正確使用材料 K10 標籤和票務設備或材料的正確存放程序 K11 展示區的承載能力 K12 展示區的位置 K13 電子標籤和票務設備的原廠規格 K14 商店促銷時間，包括廣告、目錄和特別優惠 K15 訂價程序，包括消費稅要求 K16 人際溝通原則和技巧 K17 展示和設計原則 K18 訪價和調價的程序 K19 有關協調商品展示的行	<ul style="list-style-type: none"> ■ 溝通和人際互動的技能： ■ 作出明確指示 ■ 透過明確和直接的溝通，向管理層提供回饋 ■ 向工作人員提供資訊 ■ 分享資訊 ■ 使用和理解非語言溝通 ■ 使用適合文化差異的語言和概念 ■ 讀寫技能： ■ 準備機器或人工作業所需標籤 ■ 陳列和標價 ■ 閱讀和理解店內政策和程序
	T3.2 監督施工和維護陳列展示	O3.2.1 規劃和指導協調促銷活動和特別活動	P3.2.1 按照管理部門的指示，規劃、協調促銷和特別活動 P3.2.2 規劃、監督陳列展示的施工和維護，以兼顧工程需要和視覺衝擊 P3.2.3 確保陳列展示資訊精確描述正在促銷的產品或服務 P3.2.4 確保陳列展示的施作按時完成，以減少對客戶服務和動線的影響			

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)
			P3.2.5 確保陳列展示是以安全、可靠的方式 施工和維護 P3.2.6 定期監測陳列商品的存量和週轉，並 進行必要補充		業準則 K20 有關協調商品展示的相 關法律和法規要求，包 括消費者保護部分 K21 工 作 健 康 和 安 全 (WHS) 相 關 法 律 和 實 務 K22 以下方面的店內政策和 程序： ■ 資源的有效利用 ■ 商品範圍 ■ 商品銷售、訂價和票 務 ■ 庫存下限 ■ 庫存週轉和補貨 ■ 庫存的儲存 K23 店內促銷主題	<ul style="list-style-type: none"> ■ 觀察力，以評估陳列和展 示符合視覺標準 ■ 技術能力，以操作和維護 電子標籤和票務設備 ■ 團隊領導技能： ■ 指導和支持工作人員 ■ 督導工作人員的活動
	T3.3 實施商品定 價		P3.3.1 根據店內政策和程序，進行訂價或優 惠票券作業 P3.3.2 確認產品和服務的最新訂價，並根據 店內政策進行調整 P3.3.3 告知團隊成員有關訂價的變化和當前 的訂價政策			
	T3.4 檢視商品陳 列展示	P3.4.1 對於 改善店內營 銷和促銷活 動，提供反 饋的訊息	P3.4.1 根據銷售週轉和商品展示標準，評估 促銷或特別活動 P3.4.2 根據銷售額和陳列標準，評估商品展 示成效 P3.4.3 提供回饋意見，以改善店內銷售和促 銷活動			
T4 設 計、建造 和維護展 場道具	T4.1 設計和建造 3-D 道具		P4.1.1 與相關利害關係人闡述說明道具的要 求 P4.1.2 應用圖像或拼貼畫產出符合客戶端規 格的畫布背景，以用於特定櫥窗展示 P4.1.3 製作 3-D 道具，以反映展示的宣傳重 點、文化主題或產品型態	3	K24 適當的材料和媒體，以 運用於視覺化行銷 K25 設計的元素和原則 K26 民族、文化風格和裝飾 圖案，以用於促銷，展 覽，節日和特定活動	S8 創造性的設計技能，以產生道 具製作的想法 S9 讀寫技能： ■ 解讀道具的要求 ■ 閱讀說明，以安全使用工 具和設備

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>P4.1.4.根據相關標準、性能要求和規格，安全地建構用於展示櫥窗的全尺寸道具</p> <p>P4.1.5 設計和構建合適的產品展售架，以符合產品屬性</p> <p>P4.1.6 建構符合企業形像或標誌的槽板展示架</p> <p>P4.1.7 設計和建造道具，以符合給定的窗口或展覽主題</p>		<p>K27 與製作道具有關的工作健康和安全 (WHS) 要求</p> <p>K28 相關標準，性能基準和規格，以支持設計，建造和維護道具</p>	S10 技術技能，以安全地使用用於構造道具的工具、設備和材料
	T4.2 維護和修改陳列道具		<p>P4.2.1 評估現有陳列道具，以決定維護需求</p> <p>P4.2.2 整體或部分回收展示道具，並使用不同方法來創建新的道具</p> <p>P4.2.3 適時更新陳列道具，以符合商品櫥窗的展示主題</p> <p>P4.2.4.客制化陳列道具，以切合主題和意象</p>			
T5 監控店內視覺陳列設計	T5.1 說明視覺陳列計劃		<p>P5.1.1 規範店內視覺陳列的設計需求、計劃或手冊</p> <p>P5.1.2 提供所要求的資源給予實施計劃</p> <p>P5.1.3 識別可能影響計劃因素</p> <p>P5.1.4 應用組織內視覺陳列標準</p>	4	<p>K29 基本設計原則</p> <p>K30 視覺陳列基本準則</p> <p>K31 監督陳列有關的工作環境衛生及安全要求</p> <p>K32 店內視覺陳列準則</p> <p>K33 實施視覺陳列計劃的辦法</p> <p>K34 安全的使用視覺陳列所需之工具、設備及材料</p>	<p>S11 依據視覺陳列標準，運用藝術闡明能力進行陳列</p> <p>S12 分享溝通技巧想法</p> <p>S13 產生改善視覺陳列標準的創造性思考能力</p> <p>S14 視覺陳列手冊的讀寫能力</p> <p>S15 從視覺陳列標準確保陳列損壞或偏離的觀察能力</p> <p>S16 依據視覺陳列計劃，實地練習</p>
	T5.2 監督陳列要求		<p>P5.2.1 定期監測陳列確保符合視覺陳列計劃</p> <p>P5.2.2 識別陳列損壞或改變</p> <p>P5.2.3 對於非計劃中陳列改變予以改正</p>			
	T5.3 維持陳列與		P5.3.1 維持陳列清潔及整齊			

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)
	組織需求及計劃一致		P5.3.2 擴展或改變陳列以確保其遵守視覺陳列設計一致性 P5.3.3 維持視覺陳列符合組織需求		程序	來維護及更新陳列技巧執行能力
	T5.4 對店內視覺陳列標準作出貢獻		P5.4.1 說明店內視覺陳列標準 P5.4.2 識別可改善視覺陳列的機會 P5.4.3 對合適的視覺陳列標準作出貢獻			
T6 釐清法規要求	T6.1 檢視組織之經營範疇與業務活動		P6.1.1 初步檢視組織的經營範疇與各項業務活動，列出該組織可能受內、外部法規規範的事項清單，包括：功能、產品和服務等 P6.1.2 規劃與擬定完整檢視計畫與行動方案，以確定前揭清單中各事項受法規規範的適用性及範疇 P6.1.3 將前揭檢視計畫與行動方案送組織內部相關主管核可	4	K35 與組織相關的法令遵循所需文件 K36 組織內部的法令遵循管理功能、責任和職責的規範 K37 法令遵循管理所需的記錄保存系統 K38 相關內部和外部人員法令遵循相關事宜的聯絡程序 K39 違反管理政策和程序，包括識別、分類、調查、整頓和違反法令遵循要求報告 K40 法令遵循報告程序 K41 關於企業在職和培訓過	S17 人際交往能力： <ul style="list-style-type: none"> ■ 促進法令遵循積極文化發展的組織 ■ 與對組織的法令遵循方案和管理系統有興趣的內部和外部人員工作 S18 人際交往和溝通能力關係到內部和外部人員，包括那些代表有關監管部門、專業機構和組織，也包括規範的組織 S19 讀寫技能用來閱讀和解釋不同類型的文件，並編寫包含複雜概念的報告 S20 組織和時間管理技能，來進行法令遵循管理活動 S21 專案管理技能：
	T6.2 確定適用的內外部法規要求	P6.2.1 將那些鑑定和解釋活動的產出整理和文件化	P6.2.1 搜尋與彙整相關的內部規定及外部法規，包括適用的法令、法律、命令、法規、行政規則等，以及相關行業和組織的規範和標準 P6.2.2 產出彙整表，詳列受規範之事項（包括：功能、產品和服務等），以及其對應的法規規範範疇			

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)
	T6.3 闡釋和分析法規要求並進行風險排序	O6.3.1 審查和解釋以收集到的資訊	<p>P6.3.1 運用前揭彙整表，分析及撰寫各項適用法規的符合性原則重點，並進行各項法規規範的風險評估（可能性及嚴重性，含風險排序）</p> <p>P6.3.2 分析過程中若對內外部法規規範有疑義，應與相關人員討論及釋疑</p> <p>P6.3.3 將適用法規規範依據風險分析結果歸納分類</p>		<p>程的法令遵循管理</p> <p>K42 對於法令遵循所需內部和外部傳播和推廣訊息，以及法令遵循計劃和管理系統的流程</p> <p>K43 申訴處理系統</p> <p>K44 法令遵循持續改進的過程，包括監測、評估和審查</p> <p>K45 在組織內發展積極的法令遵循文化策略</p> <p>K46 技術及績效指標，用來監控法令遵循方案或管理系統的運行</p> <p>K47 法令遵循管理的報告程序，包括對違規和糾正措施的報告</p> <p>K48 有關組織的政策和程序，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 法令遵循計劃和政策在各個法令遵循領域 ■ 運營和道德的組織 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 規範和計劃法令遵循識別活動的進行 ■ 管理從事識別和解釋法令遵循管理活動的其他人員 <p>S22 研究和分析技能以識別和解釋法令遵循的要求</p> <p>S23 科技技能以有效地利用通信技術</p>
	T6.4 將法規遵循要求文件化	O6.4.1 將那些鑑定和解釋活動的產出整理和文件化	<p>P6.4.1 將那些鑑定和解釋活動的產出整理和文件化</p> <p>P6.4.2 準備和溝通相關的法令遵循要求的報告和相關人員執行特定的法令遵循管理功能的影響評估</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)
					標準 K49 有關組織的政策和程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> ■ 在各個領域法令遵循的計劃和政策 ■ 運營和道德的組織標準 	

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 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。
- A02 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。
- A03 自我提升：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A04 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。
- A05 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

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)以上且具相關經驗 3-5 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】。