

零售業賣場規劃人員職能基準

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
v2	KRM1420-006v2	零售業賣場規劃人員	最新版本	略	2019/12/31
	KRM1420-006	零售場域規劃人員	歷史版本	已被《KRM1420-006v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		KRM1420-006v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售業賣場規劃人員		
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		依照法令規範及營運需求，規劃賣場商品陳列方案。			
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商品區 規劃與維 運	T1.1規劃工作區 域		<p>P1.1.1依據組織政策和程序，以安全、整潔和有組織的方式維護工作區域。</p> <p>P1.1.2根據組織政策，安全、有效地為客戶和員工提供最大的方便。</p> <p>P1.1.3依據組織政策和程序，整理工作區域並將物品放置在指定區域。</p>	3	K01原廠清潔設備、用品及有害物質相關知識 K02化學品和有害物質標籤識別知識 K03職業安全衛生相關規範 K04清潔工作政策與程序 ^{【註1】}	S01溝通協調能力 S02化學品及有害物質標示判別能力 S03清潔設備使用能力 S04化學品、有害物質和易燃材料存放能力 S05自我管理能力的
	T1.2清潔工作區	O.1.2.1每日區域清潔	<p>P1.2.1依組織政策，整理與清潔工作區。</p> <p>P1.2.2根據職業安全與衛生規範與組織政</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)
		簡查表	<p>策，即時分類、回收、清除和處置廢棄物。</p> <p>P1.2.3根據職業安全與衛生規範與組織政策，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>			
	T1.3判別與解決潛在風險問題		<p>P1.3.1根據組織策和法規要求，向相關人員報告食品、廢棄物或其他潛在的危</p> <p>害。</p> <p>P1.3.2對於不安全區域即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確認每件商品的陳列目的、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>K03職業安全衛生相關規範</p> <p>K05商品分類的基本概念</p> <p>K06賣場分區分類與商品分類的連結知識</p> <p>K07顧客關係概念</p> <p>K08商品陳列原則</p> <p>K09商品陳列知識</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S06賣場分區分類的規劃能力^{【註2】}</p> <p>S07創新導向</p> <p>S08妥善運用資源以符合成本效益</p> <p>S09彈性思考</p> <p>S10設計繪圖能力</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)
	T2.2商品陳列規劃	O2.2.1商品陳列企畫書 (展出時間 / 目的 / 辦法 / 預算)	P2.2.1進行商品陳列規劃設計，針對不同銷售主題訴求，展現不同商品展示型態。 P2.2.2 與相關人員討論商品陳列的方式。 P2.2.3依據相關人員的回饋，修改和調整商品陳列的規劃。			
	T2.3進行商品陳列	O2.3.1展示計畫及流程	P2.3.1依據規劃，運用適當的資源、素材和產品，進行商品陳列。 P2.3.2有需求時，向相關人員溝通尋求協助。 P2.3.3依需求確認、調整商品之陳列。 P2.3.4收集活動檔期資料並建檔。			
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與使用空 間及其設備，並告知工作人員。 P3.1.3根據組織促銷政策，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。 P3.1.5定期監測陳列商品的存量和週轉，並 與相關人員進行協調。	3	K03職業安全衛生相關規範 K08商品陳列原則 K10標籤設備與標籤知識 K11展示區承載能力與位置 認知 K12產品正確存放程序 K13商店活動檔期資訊 K14商品訪價、訂價與調價 程序	S01溝通協調能力 S11準備機器或人工作業所需標籤 S12陳列和標價能力 S13評估陳列和展示符合視覺標準 之能力 S14 團隊領導能力

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)
	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	<p>P3.2.1按照管理部門的指示，規劃、協調促銷和特別活動。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>P3.2.4 確保陳列展示的區域施作按時完成，以減少對顧客服務和動線的影響。</p> <p>P3.2.5確保陳列展示是以安全、可靠的方式施工和維護。</p>		<p>K15零售行業準則</p> <p>K16消費者保護法</p> <p>K17食品安全相關法規</p> <p>K18庫存管理概念</p> <p>K19促銷主題規劃概念</p>	
T4管控商品陳列計畫	T4.1說明陳列計畫		<p>P4.1.1規範組織視覺陳列的設計需求、計畫或手冊。</p> <p>P4.1.2提供所要求的資源給予實施計畫。</p> <p>P4.1.3識別可能影響計畫因素。</p> <p>P4.1.4應用組織內視覺陳列標準。</p>	4	<p>K03職業安全衛生相關規範</p> <p>K08商品陳列原則</p> <p>K09商品陳列知識</p> <p>K23商品陳列工具、設備及材料程序</p>	<p>S17創新導向</p> <p>S18維護及更新陳列之執行能力</p>
	T4.2管控陳列計畫		<p>P4.2.1維持陳列清潔及整齊。</p> <p>P4.2.2管控陳列作業確保符合陳列計畫。</p> <p>P4.2.3維持視覺陳列符合組織需求。</p>			
T5釐清法規	T5.1檢視組織業務範疇	O5.1.1計畫與行動方案	<p>P5.1.1初步檢視組織的經營範疇與各項業務活動，列出組織可能受內、外部法規規範的事項清單，如功能、產品和服務等。</p> <p>P5.1.2規劃與擬定完整檢視計畫與行動方</p>	4	<p>K03職業安全衛生相關規範</p> <p>K24組織管理政策和程序^{【註3】}</p>	<p>S01溝通協調能力</p> <p>S19時間管理能力</p> <p>S20專案管理能力</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)
			案，以確定前揭清單中各事項受法規規範的適用性及範疇。 P5.1.3將前揭檢視計畫與行動方案送組織內部相關主管核可。			
	T5.2確定適用法規	O5.2.1內外部規定及法規彙整表	P5.2.1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，以及零售行業和組織的規範和標準。 P5.2.2產出彙整表，詳列受規範事項（如功能、產品和服務等），以及其對應的法規規範範疇。			
	T5.3闡釋和分析法規要求並進行風險排序	O5.3.1法規及風險評估報告	P5.3.1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）。 P5.3.2分析過程中如對內外部規範有疑義，即時與相關人員討論及釋疑。 P5.3.3將所適用的法規規範，依據風險分析結果歸納分類。			
	T5.4製作法規遵循要求文件	O5.4.1法令遵循報告 O5.4.2進場施工申請表	P5.4.1準備和溝通相關法令遵循要求的報告。 P5.4.2評估相關人員執行特定的法令遵循管理功能的影響。			

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)
		O5.4.3核准 後施工圖				

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

- 建議擔任此職類/職業之學歷/經歷/或能力條件：大專以上畢業且具3年以上相關工作經驗。
- 【註1】清潔工作政策與程序：如總務作業、個人衛生、問題和故障報告、使用和維護清潔設備、廢棄物處理、回收和環保作業等。
- 【註2】賣場分區分類的規劃能力：如根據不同商圈屬性，規劃各分區空間配置；根據不同賣場格局，配合組織動線規則，配置陳列道具等。
- 【註3】組織管理政策和程序：如內部和外部人員法令遵循相關事宜的聯絡程序和運營和道德的組織標準。