

**零售業賣場陳列與規劃人員職能基準**

| 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     |
|----|---------------|--------------|------|---------------------|------------|
| V3 | KRM1420-006v3 | 零售業賣場陳列與規劃人員 | 最新版本 | 略                   | 2022/12/13 |
| V2 | KRM1420-006v2 | 零售業賣場規劃人員    | 歷史版本 | 已被《KRM1420-006v3》取代 | 2019/12/31 |
| V1 | KRM1420-006v1 | 零售場域規劃人員     | 歷史版本 | 已被《KRM1420-006v2》取代 | 2016/12/31 |

|                         |            |                           |              |              |         |
|-------------------------|------------|---------------------------|--------------|--------------|---------|
| <b>職能基準代碼</b>           |            | KRM1420-006v3             |              |              |         |
| <b>職能基準名稱</b><br>(擇一填寫) |            | <b>職類</b>                 |              |              |         |
|                         |            | <b>職業</b>                 | 零售業賣場陳列與規劃人員 |              |         |
| <b>所屬類別</b>             | <b>職類別</b> | 行銷與銷售 / 零售與通路管理           |              | <b>職類別代碼</b> | KRM     |
|                         | <b>職業別</b> | 批發及零售場所經理人員               |              | <b>職業別代碼</b> | 1420    |
|                         | <b>行業別</b> | 批發及零售業 / 零售業              |              | <b>行業別代碼</b> | G47、G48 |
| <b>工作描述</b>             |            | 依組織營運需求，規劃、執行及維護賣場商品陳列方案。 |              |              |         |
| <b>基準級別</b>             |            | 3                         |              |              |         |

| 主要職責       | 工作任務       | 工作產出 | 行為指標   | 職能級別 | 職能內涵<br>(K=knowledge 知識)   | 職能內涵<br>(S=skills 技能)                    |
|------------|------------|------|--|------|--|--|
| T1 商品陳列區維護 | T1.1 佈置陳列區 |      | <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並將物品放置在指定區域。</p> <p>P1.1.2 根據組織政策，規劃安全陳列商品的區域及適合顧客選購。</p> | 3    | <p>K01 清潔設備、用品及有害物質相關知識</p> <p>K02 化學品和有害物質標籤識別知識</p> <p>K03 職業安全衛生相關規範</p> <p>K04 消防安全法規相關知識</p> <p>K05 食品安全衛生管理法</p> | <p>S01 商品陳列技巧</p> <p>S02 清潔用品及設備使用能力</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<br>( K=knowledge 知識 )   | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )   |
|-----------------|------------------|--------------|--|------|--|---|
|                 | T1.2 清潔陳列區       | O1.2.1 清潔檢核表 | <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>P1.2.4 維護設備和耗材，並在使用後正確存放。</p> <p>P1.2.5 根據使用說明和法規，正確使用並清潔相關工具和設備。</p> | 3    | <p>K01 清潔設備、用品及有害物質相關知識</p> <p>K02 化學品和有害物質標籤識別知識</p> <p>K03 職業安全衛生相關規範</p> <p>K04 消防安全法規相關知識</p> <p>K05 食品安全衛生管理法</p> <p>K06 <u>清潔工作政策與程序</u>【註1】</p> | <p>S02 清潔用品及設備使用能力</p> <p>S03 廢棄物處理能力</p>                                   |
|                 | T1.3 判別與解決潛在風險問題 |              | <p>P1.3.1 根據組織政策和法規要求，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>   | 3    | <p>K01 清潔設備、用品及有害物質相關知識</p> <p>K02 化學品和有害物質標籤識別知識</p> <p>K03 職業安全衛生相關規範</p> <p>K05 食品安全衛生管理法</p> <p>K06 清潔工作政策與程序</p>                                  | <p>S02 清潔用品及設備使用能力</p> <p>S04 溝通協調能力</p> <p>S05 潛在風險辨識能力</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 確認組織需求並研究每件商品的陳列目的、銷售對象和商品內容。</p> <p>P2.1.2 確認設計商品陳列的預算和資源。</p> <p>P2.1.3 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>K07 商品分類的基本概念</p> <p>K08 賣場分區分類與商品分類相關知識</p> <p>K09 商品陳列原則與知識</p>   | <p>S06 <u>賣場分區分類規劃能力</u>【註2】</p> <p>S07 成本評估及資源配置能力</p> <p>S08 設計繪圖基本能力</p> |
|                 | T2.2 商品陳列規劃      | O2.2.1 商品陳列計 | 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。   | 4    | <p>K03 職業安全衛生相關規範</p> <p>K07 商品分類的基本概念</p>   | <p>S04 溝通協調能力</p> <p>S06 賣場分區分類規劃能力</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<br>( K=knowledge 知識 )   | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )   |
|------|-----------------|----------------------------|---|------|--|---|
|      |                 | 畫書 ( 展出時間 / 目的 / 辦法 / 預算 ) | P2.2.2 與相關人員討論商品陳列的方式。<br>P2.2.3 依據相關人員的回饋，修改和調整商品陳列的規劃，並提出商品陳列計畫書。   |      | K08 賣場分區分類與商品分類相關知識<br>K09 商品陳列原則與知識   | S07 成本評估及資源配置能力<br>S08 設計繪圖基本能力<br>S09 創新能力<br>S10 文書處理能力                                 |
|      | T2.3 製作法規遵循要求文件 | O2.3.1 法令遵循報告              | P2.3.1 初步檢視組織政策與陳列規劃，列出可能受內、外部法規規範的事項清單。<br>P2.3.2 規劃與擬定完整檢視計畫與行動方案，送組織內部主管核可<br>P2.3.3 評估相關人員執行特定的法令遵循管理功能的影響。         | 4    | K03 職業安全衛生相關規範<br>K10 組織管理政策和程序<br>K11 產品法規與認證相關知識   | S04 溝通協調能力<br>S10 文書處理能力  |
|      | T2.4 進行商品陳列     |                            | P2.4.1 依據商品陳列計畫書，運用適當的資源、素材和產品，進行商品陳列。<br>P2.4.2 有需求時，向相關人員溝通尋求協助。<br>P2.4.3 依需求確認、場地狀況，調整商品之陳列。<br>P2.4.4 蒐集活動檔期資料並建檔。 | 3    | K07 商品分類的基本概念<br>K08 賣場分區分類與商品分類相關知識<br>K09 商品陳列原則與知識<br>K12 標籤設備與標籤知識<br>K13 商店活動檔期資訊<br>K14 促銷主題規劃概念 | S01 商品陳列技巧<br>S04 溝通協調能力<br>S06 賣場分區分類規劃能力<br>S07 成本評估及資源配置能力<br>S08 設計繪圖基本能力<br>S09 創新能力 |
|      | T2.5 管控商品陳列計畫   |                            | P2.5.1 維持陳列清潔及整齊。<br>P2.5.2 管控陳列作業確保符合商品陳列計畫。<br>P2.5.3 維持視覺陳列符合組織需求。   | 3    | K03 職業安全衛生相關規範<br>K09 商品陳列原則與知識<br>K15 商品陳列管控原則  | S01 商品陳列技巧<br>S07 成本評估及資源配置能力<br>S08 設計繪圖基本能力<br>S09 創新能力<br>S11 陳列品質管控能力                 |

| 主要職責        | 工作任務             | 工作產出 | 行為指標   | 職能級別 | 職能內涵<br>( K=knowledge 知識 )  | 職能內涵<br>( S=skills 技能 )   |
|-------------|------------------|------|--|------|---|---|
| T3 督導商品陳列展示 | T3.1 指導和協調人員     |      | <p>P3.1.1 向工作人員說明商品陳列標準和要求。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>P3.1.4 確定拆除和處置商品陳列的時間，並告知工作人員。</p> <p>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。</p>  | 4    | K03 職業安全衛生相關規範<br>K09 商品陳列原則與知識<br>K13 商店活動檔期資訊<br>K14 促銷主題規劃概念<br>K15 商品陳列管控原則<br>K16 展示區承載能力與位置認知<br>K17 產品正確存放程序<br>K18 商品訪價、訂價與調價程序<br>K19 庫存管理概念 | S01 商品陳列技巧<br>S04 溝通協調能力<br>S07 成本評估及資源配置能力<br>S08 設計繪圖基本能力<br>S09 創新能力<br>S11 陳列品質管控能力<br>S12 團隊領導能力 |
|             | T3.2 監督施工和維護陳列展示 |      | <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。</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> | 3    | K03 職業安全衛生相關規範<br>K04 消防安全法規相關知識<br>K09 商品陳列原則與知識<br>K13 商店活動檔期資訊<br>K14 促銷主題規劃概念<br>K15 商品陳列管控原則<br>K16 展示區承載能力與位置認知<br>K17 產品正確存放程序                 | S01 商品陳列技巧<br>S04 溝通協調能力<br>S07 成本評估及資源配置能力<br>S08 設計繪圖基本能力<br>S09 創新能力<br>S11 陳列品質管控能力<br>S12 團隊領導能力 |

### 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 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。

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 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 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。

### 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：**

- 高中職以上畢業且具 2 年以上相關工作經驗。

● **其他補充說明：**

- **【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。