

商業營運主管職能基準

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	KRM2421-002v2	商業營運主管	最新版本	略	2020/10/31
	KRM2421-002	商業監督主管	歷史版本	已被《KRM2421-002v2》取代	2017/10/31

職能基準代碼		KRM2421-002v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	商業營運主管		
所屬類別	職類別	行銷與銷售(待確認)/零售與通路管理		職類別代碼	KRM
	職業別	組織及政策管理專業人員(待確認)		職業別代碼	2421
	行業別	支援服務業/行政支援服務業		行業別代碼	N8202
工作描述		規劃品牌產品銷售並建構其零售通路。			
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. 規劃品牌產品銷售	T1.1銷售品牌產品	O1.1.1特定地區的銷售計畫	<p>P1.1.1確認產品或服務在銷售區域內的特色與市場定位，並監測主要競爭對手的動向進行回報。</p> <p>P1.1.2從通路和銷售產品的過程行動中，找出客戶需求以制訂區域銷售計畫。</p> <p>P1.1.3.找出舉辦促銷方案或特別活動的機會，為現有的銷售創造增</p>	4	<p>K01品牌定位與產品銷售知識</p> <p>K02零售業相關法律規範^{【註1】}</p>	<p>S01分析解讀資訊與數據能力</p> <p>S02溝通協調能力</p> <p>S03報告撰寫能力</p> <p>S04規劃和組織的能力</p> <p>S05銷售技巧</p> <p>S06團隊合作能力</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)
			加附加價值，並將特殊事件轉化為銷售計畫。			
	T1.2找出產品銷售場域與推廣		P1.2.1與商業夥伴實施聯合推廣計畫，以有效展示產品展示並且確認產品展示的最佳場域。 P1.2.2與商業夥伴加強策略合作，以提高銷售額，並協調產品或服務可及時補充，以利促銷。			
	T1.3對品牌產品的銷售進行報告	O1.3.1銷售報告	P1.3.1依據產品、品牌、服務類型或其他變數，進行分析產品的銷售策略，並提出區域銷售報告。 P1.3.2向管理階層提交銷售區域內的品牌產品銷售改善建議。			
T2建構零售通路	T2.1 檢視門市門市形象		P2.1.1 依據組織品牌策略，宣傳門市形象。	4	K03組織政策和標準作業流程【註2】	S01分析解讀資訊與數據能力 S02溝通協調能力 S07讀寫能力
	T2.2研究門市的市場需求	O2.2.1市場需求研究報告	P2.2.1根據組織政策，規劃使用適當的市場研究方法，以進行市場需求研究。 P2.2.2以適當的方式，收集、分析和呈現數據，以完成市場需求研究報告。			
	T2.3顧客族群分析		P2.3.1研究顧客族群特性及樣態，以			

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)
			取得有關趨勢變化和顧客需求相關訊息。			
	T2.4 規劃集客方案		P2.4.1 取得並分析顧客資訊，並與組織中其他人共同發想集客方案，並向主管提案。			
T3 在工作中發展創新想法	T3.1 評估創新的可能性		P3.1.1 觀察在工作場所中創新的需要，以評估創新機會。 P3.1.2 確認創新所需的資源和限制，並界定顧客的需求。	4	K04 行業和市場知識 K05 組織文化知識 K06 社會、環境和職場文化的影響知識 K07 創新的原則	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力 S08 創新導向
	T3.2 產生創新想法		P3.2.1 應用相關知識，及各種創造性思維技巧的概念化想法，來探索可能的途徑。 P3.2.2 從其他來源進行創意發想，以選擇最佳的選項。			
	T3.3 與他人合作		P3.3.1 以適當的方式尋求並接受相關人士的回饋與構思。 P3.3.2 運用業界資源以討論及修改創新想法。			
	T3.4 分析和檢視創新想法		P3.4.1 使用適當的策略及從不同的角度分析創新想法，以符合最佳實務及未來需求，並規劃後續執行時程。			

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)
T4管理績效	T4.1績效管理	O4.1.1學習發展計劃書	<p>P4.1.1根據組織政策和規定，定期監控績效，於必要時採取干預措施，以改善績效。</p> <p>P4.1.2訓練相關單位與個人進行學習績效的控管，有效找出績效落差和進行人才管理作業。</p> <p>P4.1.3政策協助主管對績效低標的員工進行諮詢和紀律要求。</p> <p>P4.1.4依據組織協議及法令，提供協助，以資遣不適任員工。</p>	4	<p>K08平等就業機會，多元化和反歧視政策和法規</p> <p>K09申訴程序</p> <p>K10為能力發展提供回饋和選擇的模式</p> <p>K11設計績效管理和人才管理系統的要項</p> <p>K12 績效管理人力資源和業務目標方面的作用</p>	<p>S01分析解讀資訊與數據能力</p> <p>S02溝通協調能力</p> <p>S09領導技巧</p> <p>S10培訓、輔導與指導能力</p>

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A02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。
- A03自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。
- A04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。
- 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。
- A06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：大專以上，且具相關工作經歷3-5年。
- 【註1】零售業相關法律規範：如職業安全衛生相關規範、商業法規、計畫循環的關鍵部分、相關業務政策和程序、影響區域或企業客戶的特別活動、促進合作的戰略規劃、地區行銷計劃、區域特徵和服務特色等。

說明與補充事項

- 【註2】組織政策和標準作業流程：如電子商務的商業模式如何影響電子商務的方法、取得檔案、促進門市形象、市場研究方法、評估方法、創造性思維技術、人際溝通技巧等。