

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
V3	KRM2421-002v3	商業營運主管	最新版本	略	2022/12/13
V2	KRM2421-002v2	商業營運主管	歷史版本	已被《KRM2421-002v3》取代	2020/10/31
V1	KRM2421-002v1	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		KRM2421-002v3			
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 / 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		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		規劃各品牌產品銷售，開發並建構其零售通路。			
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 規劃各品牌產品銷售	T1.1 銷售各品牌產品	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，依據客戶需求以制訂區域銷售計畫。</p> <p>P1.1.3 依組織規範之預算尋找舉辦促銷方案或特別活動的機會，為銷售創造增加附加價</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>

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)
			值，並將特殊事件轉化為銷售計畫。			
	T1.2 拓展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。	4	K01 品牌定位與產品銷售知識 K02 零售業相關法律規範	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力 S03 報告撰寫能力 S04 規劃和組織的能力 S05 銷售技巧 S06 團隊合作能力
	T1.3 進行各品牌產品銷售報告	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。	4	K01 品牌定位與產品銷售知識 K02 零售業相關法律規範	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力 S03 報告撰寫能力 S04 規劃和組織的能力 S05 銷售技巧 S06 團隊合作能力
T2 開發建構零售通路	T2.1 檢視門市形象	O2.1.1 門市宣傳文件	P2.1.1 依據組織品牌策略，宣傳門市與陳列商品之形象。	4	K03 <u>組織政策和標準作業流程</u> ^{註21}	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力 S07 文書處理能力 S08 商品陳列能力
	T2.2 研究市場需求	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。	4	K03 組織政策和標準作業流程	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力 S07 文書處理能力
	T2.3 分析顧客族群		P2.3.1 研究顧客族群特性及樣態，以取得有關趨勢變化和顧客需求相關訊息。	4	K03 組織政策和標準作業流程	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力

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)
						S07 文書處理能力
	T2.4 規劃與執行集客方案		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。	4	K03 組織政策和標準作業流程	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力 S07 文書處理能力
T3 發展工作創新	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 S09 創新能力
	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。	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 S09 創新能力
	T3.3 建構其他可行創新提案		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方案。	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 S06 團隊合作能力 S09 創新能力

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)
	T3.4 分析 規劃創新 方案	O3.4.1 創 新方案	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。 P3.4.2 規劃後續執行創新方案的時程計畫。	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 S09 創新能力
T4 管理績 效	T4.1 執行 績效管理	O4.1.1 績 效評估表 O4.1.2 個 人發展計 劃書	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。 P4.1.2 培訓相關單位與個人學習控管績效，並有 效找出績效落差和進行對應的人才管理與 選訓汰留等發展作業。 P4.1.3 對低績效員工進行諮詢和紀律要求。	4	K08 平等就業機會，多元化和反 歧視政策和法規 K09 申訴程序 K10 指導與回饋部屬 K11 人才管理與發展 K12 績效管理	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力 S10 領導技巧 S11 培訓、輔導與指導能力

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：

說明與補充事項

- 大專以上畢業，且具3年以上相關工作經驗。
- **其他補充說明：**
 - 【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。
 - 【註2】組織政策和標準作業流程：如實體通路、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。