

綜合零售業展店主管職能基準

職能基準代碼		KRM2431-002			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	綜合零售業展店主管		
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	廣告及行銷專業人員	職業別代碼	2431	
	行業別	批發及零售業/零售業	行業別代碼	G471	
工作描述		1. 依公司計畫進行展店規劃，擬訂可行性方案，包含：立地商圈調查、門市條件評估，取得門店後移交工程單位裝修並促進順利營運。 2. 依照總公司授權進行管理工作。 3. 依照公司總體評估，進行店質整頓與閉店作業，並返還租賃標的。			
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 新開店 或移店作 業	T1.1 預定點之 市場調查評估	O1.1.1 商圈 調查評估報 告 O1.1.2 消費 者調查評估 報告 O1.1.3 立地 調查評估報 告與丈量單 O1.1.4 成本	P1.1.1 蒐集所處商圈各項營運所 需資訊包含人口數、人口密 度、消費者結構、車流、人 流、集客設施、商圈消費特 性、競爭店資訊、商圈未來 展望等進行分析，將商圈之 各項資訊運用邏輯的方式 表達與呈現，並繪製商圈簡 圖。 P1.1.2 蒐集與分析商圈內消費者	4	K01 商圈分析知識 K02 商圈經營知識 K03 基本繪圖知識 K04 基本空間概念 K05 消費者行為分析 K06 立地調查分析知識 K07 基礎財務報表知識 K08 店鋪損益概念 K10 基本土地法規概念 K13 公司策略	S01 調查分析能力 S02 分析推理 S03 文書處理能力 S05 數字分析解讀 S06 空間規劃能力 S07 基本繪圖能力 S08 商業敏銳度 S09 成本控管 S10 執行能力 S14 判斷能力

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)
		效益分析表 (營業額預估、設店成本預估)	<p>特性包含目標客群結構、消費者購買力、消費習慣等進行分析，依照企業需求進行消費者特性調查。</p> <p>P1.1.3 針對預定展店點所需各項資料進行分析，包含租金、鄰店資訊、預定點之鄰近道路及交通資訊、物業面積等進行分析，並完成賣場規劃圖。</p> <p>P1.1.4 針對上述商圈、消費者以及預定點資訊進行成本效益評估。</p> <p>P1.1.5 綜上各項評估分析，完成預定點之市場調查評估報告。</p>		K16 建築法規	S22 簡報能力 S42 報告撰寫能力
	T1.2 鎖定點之租賃談判	<p>O1.2.1 物業租賃檢查表</p> <p>O1.2.2 租金確認表</p>	<p>P1.2.1 依照公司授權進行租約條件說明。</p> <p>P1.2.2 針對房東提出的各項租賃條件進行評估，在企業授權情況下與房東進行租賃條件談判。</p> <p>P1.2.3 依據企業授權下與房東進</p>	4	<p>K12 談判知識</p> <p>K13 公司策略</p> <p>K14 基本民法與稅法知識</p>	<p>S11 談判能力</p> <p>S12 溝通協調</p> <p>S13 理解力</p> <p>S14 判斷能力</p> <p>S15 表達說服</p> <p>S16 傾聽能力</p> <p>S17 觀察力</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)
			行租金談判。			
	T1.3 租約審查與簽訂	O1.3.1 物業租賃合約	P1.3.1 將房東所提出之租賃條件加入合約當中，經法務單位修訂與確認。 P1.3.2 與房東議定修訂後之租賃合約，並完成合約簽署。	3	K14 基本民法與稅法知識	S03 文書處理能力 S13 理解力 S14 判斷能力 S15 表達說服 S20 邏輯思考
	T1.4 店面規劃設計	O1.4.1 賣場規劃圖(含設備) O1.4.2 立地調查評估報告與丈量單 O1.4.3 安全結構證明	P1.4.1 依據公司規劃完成賣場規劃圖，包含設備擺設、動線規劃及電力需求；並與工務單位確認店面規劃設計，以符合建築法規以及消防法規。 P1.4.2 會同房東、工程人員、營業單位針對異常施工進行現場說明。 P1.4.3 針對特殊施工，例如拆牆及更動房屋格局者，須請結構技師進行鑑定，取得安全結構證明。	3	K15 公寓大廈管理條例 K16 建築法規 K17 消防法規	S06 空間規劃能力 S07 基本繪圖能力 S10 執行能力 S12 溝通協調 S13 理解力 S15 表達說服 S16 傾聽能力 S23 合作協調
	T1.5 績效評估	O1.5.1 績效評估報告	P1.5.1 新店開始營業後，進行績效評估作業，提出營運績效差與營運績效優之因應對策	4	K18 基礎營運報表知識	S02 分析推理 S03 文書處理能力 S04 數字解讀能力

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)
			與作法。			S05 數字分析解讀 S22 簡報能力 S24 報表分析 S42 報告撰寫能力
T2 租金談判作業	T2.1 降租作業	O2.1.1 物業租賃合約	P2.1.1 能依據門市營利狀況以及在公司授權情況下與房東協調租金或降租事宜，並完成新合約簽訂。	4	K12 談判知識 K13 公司策略	S10 執行能力 S11 談判能力 S12 溝通協調 S15 表達說服 S16 傾聽能力
	T2.2 續約租金談判	O2.2.1 物業租賃合約	P2.2.1 能依據門市營利狀況以及在公司授權情況下與房東協調租金或降租，並完成新合約簽訂。	4	K12 談判知識 K13 公司策略	S10 執行能力 S11 談判能力 S12 溝通協調 S15 表達說服 S16 傾聽能力
T3 房東關係管理	T3.1 房東服務及關係經營	O3.1.1 房東需求處理及呈報 O3.1.2 訪談紀錄表	P3.1.1 能應對房東的需求，並報備總公司 P3.1.2 能即時通報總公司相關人員，處理權責外之房東問題或重大事件。 P3.1.3 能與房東維持良好關係，蒐集商圈內之潛力立地點並回傳總公司。	4	K12 談判知識 K13 公司策略 K19 情緒管理知識 K20 客訴處理知識 K22 顧客服務	S10 執行能力 S12 溝通協調 S15 表達說服 S16 傾聽能力 S25 人脈建立 S26 衝突管理 S27 同理心 S28 危機處理

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)
						S29 判斷力 S30 問題解決 S33 資訊收集能力
	T3.2 房東投訴處理	O3.2.1 房東投訴處理紀錄	P3.2.1 處理、紀錄及呈報房東投訴之事件	4	K19 情緒管理知識 K20 客訴處理知識 K21 諮商與輔導基本知識	S12 溝通協調 S16 傾聽能力 S28 危機處理 S30 問題解決 S32 諮商輔導能力
T4 閉店作業	T4.1 解約作業	O4.1.1 存證信函 O4.1.2 現場解說表單 O4.1.3 租約終止協議	P4.1.1 口頭告知房東物業提前終止之日期與條件，雙方簽訂租約終止協議。 P4.1.2 通知法務寄發存證信函，告知房東物業解約日期及交還標的物時間。	4	K14 基本民法與稅法知識	S10 執行能力 S12 溝通協調 S15 表達說服 S16 傾聽能力
	T4.2 復原作業	O4.2.1 業務點交協議書 O4.2.2 關店恢復明細表	P4.2.1 會同房東、工程人員、營業單位進行恢復點交作業。 P4.2.2 依據租賃合約之條件，進行恢復作業。	4	K12 談判知識 K14 基本民法與稅法知識 K16 建築法規 K17 消防法規	S10 執行能力 S11 談判能力 S12 溝通協調 S13 理解力 S15 表達說服 S16 傾聽能力 S23 合作協調
T5 公司策	T5.1 公司策略	O5.1 部門	P5.1.1 能於部門會議時，向所屬人	3	K23 溝通方法	S03 文書處理能力

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)
略傳達、溝通與執行	傳遞	會議記錄	員宣達公司策略·作為總公司與員工之間良好溝通的橋樑。		K13 公司策略	S12 溝通協調 S15 表達說服 S34 影響力 S35 指導能力 S41 理解能力
	T5.2 公司策略落實	O5.2 部門會議記錄	P5.2.1 督導所屬人員落實公司策略 P5.2.2 將所屬人員之執行困難且無法解決之處回報上級	3	K21 諮商與輔導基本知識 K13 公司策略	S10 執行能力 S12 溝通協調 S15 表達說服 S34 影響力 S35 指導能力 S36 領導統御 S41 理解能力
	T5.3 展店策略	O5.3 展店策略報告	P5.3.1 能依照公司目標制定年度展店策略。	4	K13 公司策略 K25 簡報知識 K26 策略分析與擬定 K27 目標管理	S03 文書處理能力 S10 執行能力 S22 簡報能力 S33 資訊收集能力 S37 策略思考 S41 理解能力
T6 人員管理	T6.1 人員任用	O6.1.1 面談表 O6.1.2 任用表	P6.1.1 能判斷人事部門所提供的人員合適性·進行面談。 P6.1.2 針對應聘人員進行面談·或依據公司授權準則·進行人	4	K28 勞動基準法相關知識 K29 人事規章與相關管理規範	S12 溝通協調 S38 面談技巧

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)
		O6.1.3 人員異動表	員任用審核。			
	T6.2 人力培育與發展	O6.2.1 人才資料庫 O6.2.2 職能表 O6.2.3 職涯發展地圖	P6.2.1 能了解部門內或各區域內展店人員之人力缺口及能力缺口。 P6.2.2 能協助所屬人員進行教育訓練、職涯發展與升遷。 P6.2.3 能教導所屬人員、提昇其工作能力與技能、通過公司內部考試或職能檢定 / 認證。 P6.2.4 能督導所屬人員，配合公司政策落實人員培育與發展。	4	K30 展店之職能知識 K31 人員管理 K32 訓練與發展知識	S15 表達說服 S16 傾聽能力 S36 領導統御 S38 面談技巧 S39 激勵能力 S31 培育部屬能力
	T6.3 人員調配	O6.3.1 人力支援單 O6.3.2 人力調配單	P6.3.1 能因應展店流程之各種狀況適度調派人力進行支援。 P6.3.2 能依據展店策略，規劃展店人員配置與調動。	4	K29 人事規章與相關管理規範 K31 人員管理	S15 表達說服 S23 合作協調 S31 培育部屬能力 S34 影響力 S36 領導統御 S40 組織計畫
	T6.4 人員績效評核	O6.4.1 人員績效考核表	P6.4.1 評核所屬人員之績效表現。 P6.4.2 能依據其績效表現，提出升遷或接受教育訓練之建議。 P6.4.3 針對員工的考評情形，口頭	4	K29 人事規章與相關管理規範 K09 績效管理與人才發展	S18 綜整比較 S36 領導統御 S38 面談技巧 S39 激勵能力

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)
			或書面呈報上級主管人事考評狀況、人員升遷建議或問題員工處理情形。			S31 培育部屬能力 S41 績效評核能力
	T6.5 人員離職面談	O6.4.1 離職面談紀錄表	P6.5.1 針對人員進行離職面談及了解原因，並將離職面談紀錄表交回上級主管	4	K23 溝通方法 K21 諮商與輔導基本知識 K28 勞動基準法相關知識 K29 人事規章與相關管理規範	S12 溝通協調 S15 表達說服 S27 同理心 S32 諮商輔導能力 S34 影響力 S38 面談技巧

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 親和關係：對顧客表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。
- A02 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，遭遇問題會立即採取行動解決，為達目標願意主動承擔額外責任。
- A03 正直誠實：能在工作中展現高道德標準及值得信賴的行為，且維護組織誠信行事原則。
- A04 自我管理：能定義明確且實際可行的個人目標(符合組織目標)；能展現高度進取、努力、承諾及負責任的工作行為。
- A05 團隊意識：積極參與並配合工作團隊，並透過團隊成員彼此鼓勵，以達成團隊目標。
- A06 服務熱忱：喜愛顧客，並願意提供各種服務以滿足顧客需求。
- A07 應對不明狀況：工作中遭遇狀況不明或問題模糊(不具體)情況下，能採取必要行動，有效釐清現況並完成任務。
- A08 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法，以適應內、外在環境的變化。

說明與補充事項

- 本職能基準適用於綜合零售業內的便利商店業、超級市場業、零售式量販業、及其他綜合商品零售業；百貨公司業由於其運營方式為專櫃招商，故

說明與補充事項

不適用。

- 入門水準：

1. 大專以上為佳。
2. 需有不動產買賣租賃經驗，或曾執行展店工作者。
3. 需通過公司內部主管考核。