

綜合零售業展店主管職能基準

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	KRM2431-002v2	綜合零售業展店主管	最新版本	略	2017/11/16
V1	KRM2431-002v1	綜合零售業展店主管	歷史版本	已被《KRM2431-002v2》取代	2014/11/16

職能基準代碼		KRM2431-002v2			
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		<ol style="list-style-type: none"> 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	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	4	K01商圈分析知識 K02商圈經營知識 K03基本繪圖知識	S01調查分析能力 S02分析推理 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)
		查評估報告 O1.1.3立地調查評估報告與丈量單 O1.1.4成本效益分析表(營業額預估、設店成本預估)	<p>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。</p> <p>P1.1.2蒐集與分析商圈內消費者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</p>		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 K16建築法規	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 S22簡報能力 S42報告撰寫能力

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)
			告。			
	T1.2鎖定點之租賃談判	O1.2.1物業租賃檢查表 O1.2.2租金確認表	P1.2.1依照公司授權進行租約條件說明。 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。 P1.2.3依據企業授權下與房東進行租金談判。	4	K12談判知識 K13公司策略 K14基本民法與稅法知識	S11談判能力 S12溝通協調 S13理解力 S14判斷能力 S15表達說服 S16傾聽能力 S17觀察力
	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	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

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)
			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。			
	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與作法。	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 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

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 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

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)
	T4.2 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 公司策略傳達、溝通與執行	T5.1 公司策略傳遞	O5.1 部門會議記錄	P5.1.1 能於部門會議時，向所屬人員宣達公司策略，作為總公司與員工之間良好溝通的橋樑。	3	K23 溝通方法 K13 公司策略	S03 文書處理能力 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	S03 文書處理能力 S10 執行能力

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)
					K26策略分析與擬定 K27目標管理	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 O6.1.3人員異動表	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，進行人員任用審核。	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
	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	O6.3.1 人力支援	P6.3.1能因應展店流程之各種狀	4	K29人事規章與相關管理規	S15表達說服

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)
	調配	單 O6.3.2 人力調配 單	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。		範 K31 人員管理	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。	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 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。