

**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
V3	KRM2431-002v3	綜合零售業展店主管	最新版本	略	2023/11/16
V2	KRM2431-002v2	綜合零售業展店主管	歷史版本	已被《KRM2431-002v3》取代	2020/09/01
V1	KRM2431-002v1	綜合零售業展店主管	歷史版本	已被《KRM2431-002v2》取代	2017/11/16

<b>職能基準代碼</b>		KRM2431-002v3			
<b>職能基準名稱</b> (擇一填寫)		<b>職類</b>			
		<b>職業</b>	綜合零售業展店主管		
<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>	廣告及行銷專業人員	<b>職業別代碼</b>	2431	
	<b>行業別</b>	批發及零售業 / 零售業	<b>行業別代碼</b>	G471	
<b>工作描述</b>		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。			
<b>基準級別</b>		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	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	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 )
		<p>O1.1.2 消費者調查評估報告</p> <p>O1.1.3 立地調查評估報告與丈量單</p> <p>O1.1.4 成本效益分析表 ( 營業額預估、設店成本預估 )</p>	<p>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告。</p>		<p>K04 基本空間概念</p> <p>K05 消費者行為分析</p> <p>K06 立地調查分析知識</p> <p>K07 基礎財務報表知識</p> <p>K08 店鋪損益概念</p> <p>K09 建築法規</p> <p>K10 基本土地法規概念</p> <p>K11 公司策略</p>	<p>S04 數字分析解讀</p> <p>S05 商業敏銳度</p> <p>S06 空間規劃能力</p> <p>S07 基本繪圖能力</p> <p>S08 成本控管</p> <p>S09 簡報能力</p> <p>S10 執行能力</p> <p>S11 報告撰寫能力</p> <p>S12 判斷能力</p>
	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行租金談判。</p>	4	<p>K11 公司策略</p> <p>K12 談判知識</p> <p>K13 基本民法與稅法知識</p>	<p>S12 判斷能力</p> <p>S13 談判能力</p> <p>S14 溝通協調</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 )
						S18 理解力
	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	K13 基本民法與稅法知識	S03 文書處理能力 S12 判斷能力 S15 表達說服 S18 理解力 S19 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	K09 建築法規 K14 公寓大廈管理條例 K15 消防法規	S06 空間規劃能力 S07 基本繪圖能力 S10 執行能力 S14 溝通協調 S15 表達說服 S16 傾聽能力 S18 理解力 S20 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 與作法。	4	K16 基礎營運報表知識	S02 分析推理 S03 文書處理能力 S04 數字分析解讀 S09 簡報能力

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 )
						S11 報告撰寫能力 S21 報表分析 S22 數字解讀能力
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	K11 公司策略 K12 談判知識	S10 執行能力 S13 談判能力 S14 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	K11 公司策略 K12 談判知識	S10 執行能力 S13 談判能力 S14 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	K11 公司策略 K12 談判知識 K17 顧客服務 K18 客訴處理知識 K19 情緒管理知識	S10 執行能力 S14 溝通協調 S15 表達說服 S16 傾聽能力 S23 同理心 S24 危機處理 S25 人脈建立 S26 問題解決

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 )
						S27 資訊收集能力 S28 判斷力 S29 衝突管理
	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 K18 客訴處理知識 K20 諮商與輔導基本知識	S14 溝通協調 S16 傾聽能力 S24 危機處理 S26 問題解決 S30 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	K13 基本民法與稅法知識	S10 執行能力 S14 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	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	K09 建築法規 K12 談判知識 K13 基本民法與稅法知識 K15 消防法規	S10 執行能力 S13 談判能力 S14 溝通協調 S18 理解力 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 )
		細表				S16 傾聽能力 S20 合作協調
T5 公司策略傳達、溝通與執行	T5.1 公司策略傳遞	O5.1.1 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	K11 公司策略 K21 溝通方法	S03 文書處理能力 S14 溝通協調 S15 表達說服 S33 影響力 S34 指導能力 S31 理解能力
	T5.2 公司策略落實	O5.2.1 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	K11 公司策略 K20 諮商與輔導基本知識	S10 執行能力 S14 溝通協調 S15 表達說服 S31 理解能力 S32 領導統御 S33 影響力 S34 指導能力
	T5.3 展店策略	O5.3.1 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	K11 公司策略 K22 簡報知識 K23 策略分析與擬定 K24 目標管理	S03 文書處理能力 S10 執行能力 S09 簡報能力 S27 資訊收集能力 S31 理解能力 S35 策略思考

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 )
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	K25 勞動基準法相關知識 K26 人事規章與相關管理規範	S14 溝通協調 S36 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	K27 展店之職能知識 K28 訓練與發展知識 K29 人員管理	S15 表達說服 S16 傾聽能力 S32 領導統御 S37 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	K26 人事規章與相關管理規範 K29 人員管理	S15 表達說服 S20 合作協調 S33 影響力 S32 領導統御 S37 培育部屬能力 S38 組織計畫

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 )
	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	K26 人事規章與相關管理規範 K30 績效管理與人才發展	S32 領導統御 S36 面談技巧 S37 培育部屬能力 S39 綜整比較 S40 績效評核能力 S41 激勵能力
	T6.5 人員離職面談	O6.5.1 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	K21 溝通方法 K20 諮商與輔導基本知識 K25 勞動基準法相關知識 K26 人事規章與相關管理規範	S14 溝通協調 S15 表達說服 S23 同理心 S30 諮商輔導能力 S33 影響力 S36 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。

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

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

- 擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：
  - 大專以上為佳。
  - 需有不動產買賣租賃經驗，或曾執行展店工作者。
  - 需通過公司內部主管考核。
- 其他補充說明：
  - 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。