

連鎖門市展店人員職能基準

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	BGM5220-001v2	連鎖門市展店人員	最新版本	略	2021/12/31
V1	BGM5220-001v1	連鎖門市展店人員	歷史版本	已被《BGM5220-001v2》取代	2018/12/31

職能基準代碼		BGM5220-001v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	連鎖門市展店人員		
所屬 類別	職類別	企業經營管理 / 一般管理		職類別代碼	BGM
	職業別	商店銷售有關人員		職業別代碼	5220
	行業別	批發及零售業 / 零售業		行業別代碼	G4719
工作描述		依組織營運策略，負責區域連鎖門市展店、遷店、閉店作業，以及協商與處理合約等工作。			
基準級別		3			

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執行展 (遷)店 作業	T1.1商圈 調查分析	O1.1.1商 圈調查報 告	<p>P1.1.1 依組織營運策略，確認展(遷)店之目的與需求，蒐集區域商圈營運需求資訊<sup>【註1】</sup>。</p> <p>P1.1.2 依組織營運策略與商圈營運需求資訊，門市地點選擇並擬定商圈調查報告<sup>【註2】</sup>。</p> <p>P1.1.3 呈報並與主管討論市場調查報告，確認商圈範疇與評估內容。</p>	3	K01零售概論 K02連鎖門市管理 K03商圈分析與經營概論 K04消費者行為分析 K05市場調查方法 K06門市損益概念 K07組織營運策略及成本效益評估	S01資料蒐集與分析能力 S02市場調查能力 S03文書處理能力 S04商圈評估能力 S05成本估算能力 S06報告撰寫能力 S07簡報表達能力 S08溝通能力

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 )
	T1.2協商租賃條件	O1.2.1租賃意向書	<p>P1.2.1 依組織核定展店條件，向房仲業主 / 房東說明合作內容。</p> <p>P1.2.2 依房仲業主 / 房東提出租賃條件進行評估，並在主管授權範圍內進行協商與談判。</p> <p>P1.2.3 回報主管協商結果，並依主管授權範圍協商租賃條件與租金。</p>	3	K06門市損益概念 K07組織營運策略及成本效益評估 K08民法概念 K09稅法概念 K10公平交易法 K11租賃契約概念 K12談判方法 K13建築與消防法規概念 K14公寓大廈管理條例概念	S03文書處理能力 S04商圈評估能力 S08溝通能力 S09協調能力 S10租賃條件判斷能力 S11正確傾聽能力 S12談判能力 S13成本與損益績效分析能力
	T1.3協助審核與簽訂租約	O1.3.1租賃契約	<p>P1.3.1 依房仲業主 / 房東提出合約書，確認協商後之租賃條件與租金等內容。</p> <p>P1.3.2 將租賃合約轉陳組織相關單位審核租賃契約內容。</p> <p>P1.3.3 依法務 / 財務單位建議租約內容，與房仲業主 / 房東議定修訂後租賃契約，並協助完成契約簽署程序。</p>	3	K07組織營運策略及成本效益評估 K08民法概念 K09稅法概念 K10公平交易法 K11租賃契約概念 K13建築與消防法規概念 K14公寓大廈管理條例概念 K15個人資料保護法概念	S08溝通能力 S09協調能力 S10租賃條件判斷能力 S11正確傾聽能力 S12談判能力 S13成本與損益績效分析能力 S14合約審核能力
	T1.4協助施工與驗收	O1.4.1設備需求清單 O1.4.2驗	<p>P1.4.1 移交簽訂後合約給組織工程單位。</p> <p>P1.4.2 協助工程單位與房仲業主 / 房東、營業單位協調施工裝潢狀況。</p> <p>P1.4.3 依合約，協助房仲業主 / 房東、營業單位</p>	3	K13建築與消防法規概念 K14公寓大廈管理條例概念 K16門市規劃概念	S08溝通能力 S09協調能力 S12談判能力 S15空間規劃能力

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 )
		收單	驗收整體施工裝潢成果。			S16問題解決能力
	T1.5點交	O1.5.1點交清冊	P1.5.1 依合約及組織規範，提供營業標準作業規範、財產物品等點交清冊。 P1.5.2 依點交清冊，逐一確認點交項目，並完成各項點交作業。	3	K02連鎖門市管理 K08民法概念 K11租賃契約概念	S08溝通能力 S09協調能力 S13成本與損益績效分析能力
T2執行閉店作業	T2.1確認閉店需求與流程	O2.1.1門市效益評估報告 O2.1.2閉店規劃書	P2.1.1 協助評估門市效益及閉店決策。 P2.1.2 依組織規劃 / 門市營運狀況 / 租約期間 / 租金成本等因素，提出閉店規劃書。 P2.1.3 視組織狀況，執行閉店程序。	3	K06門市損益概念 K07組織營運策略及成本效益評估 K09稅法概念 K10公平交易法 K11租賃契約概念	S01資料蒐集與分析能力 S06報告撰寫能力 S08溝通能力 S09協調能力 S17問題分析能力
	T2.2協助設備回收與轉移	O2.2.1設備回收轉移清單	P2.2.1 依合約及組織規範，點收並協助回收庫存與設備。 P2.2.2 將回收之庫存與設備轉移予組織營業權責單位或執行處理作業。	3	K02連鎖門市管理 K08民法概念 K11租賃契約概念	S08溝通能力 S09協調能力 S16問題解決能力
	T2.3協商與解約	O2.3.1租約終止協議 O2.3.2復原點交表	P2.3.1 依組織授權範圍及合約內容規範，向房仲業主（房東）提出合約期滿不續約或租約終止通知，並依契約復原門市狀況。 P2.3.2 依組織授權範圍，口頭向房仲業主（房東）提出提前終止契約協議，並轉由法務單位寄發存證信函通知解約日期與標的物返還時間。 P2.3.3 依租賃契約條件，會同房仲業主（房	4	K07組織營運策略及成本效益評估 K08民法概念 K09稅法概念 K10公平交易法 K11租賃契約概念 K12談判方法 K13建築與消防法規概念	S08溝通能力 S09協調能力 S10租賃條件判斷能力 S12談判能力

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 )
			東)、營業單位與工程人員，協助進行門市復原與點交作業。		K14公寓大廈管理條例概念	
T3關係維護	T3.1內部溝通協調		P3.1.1 依組織規範程序，蒐集門市問題並回報相關權責單位。 P3.1.2 依組織規範參與內部會議，掌握組織營運目標。	3	K02連鎖門市管理 K06門市損益概念 K07組織營運策略及成本效益評估	S01資料蒐集與分析能力 S08溝通能力 S09協調能力
	T3.2外部溝通協調		P3.2.1 依房仲業主(房東)需求，提供相關諮詢服務，並回報權責外問題給相關權責單位。 P3.2.2 蒐集房仲業主(房東)回饋，維繫房仲業主(房東)關係，持續取得合作機會及更優惠方案。 P3.2.3 視組織需求維護區域公共事務。	3	K07組織營運策略及成本效益評估 K11租賃契約概念 K13建築與消防法規概念 K14公寓大廈管理條例概念 K17人際關係經營	S01資料蒐集與分析能力 S08溝通能力 S09協調能力
	T3.3處理投訴事件	O3.3.1投訴紀錄表	P3.3.1 依組織規範程序，運用適切溝通方式，進行初步投訴事件處理。 P3.3.2 評估投訴問題，並轉知相關權責單位進行後續處理。 P3.3.3 記錄與陳報投訴事件處理結果。	3	K11租賃契約概念 K13建築與消防法規概念 K14公寓大廈管理條例概念 K18衝突管理概念	S03文書處理能力 S08溝通能力 S09協調能力 S18衝突與投訴處理技巧

#### 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 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。

A03 持續學習：能夠展現自我提升的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。

### 職能內涵 ( A=attitude 態度 )

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 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。

A06 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

### 說明與補充事項

● **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經驗 / 或能力條件：**

- 大專以上畢業，或具 3 年以上相關工作經驗。

● **其他補充說明：**

- **【註 1】**營運需求資訊：如地理變數（地理 / 人口密度 / 區域型態等）、人口統計變數（性別 / 年齡 / 職業 / 教育等）、心理統計變數（生活型態 / 價值觀等）、消費者行為變數（目標群結構 / 消費結構 / 消費時間等）、同業競爭者數量等。
- **【註 2】**商圈調查報告：如商圈調查評估（預定展店區域之租金 / 同業或競業鄰店資訊 / 週邊道路及交通資訊 / 相關物業面積）、消費者調查評估（目標群結構 / 消費者購買力 / 消費習慣）、成本效益評估等。