

連鎖門市服務人員職能基準

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	BGM5220-002v2	連鎖門市服務人員	最新版本	略	2021/12/31
V1	BGM5220-002v1	連鎖門市服務人員	歷史版本	已被《BGM5220-002v2》取代	2018/12/31

職能基準代碼		BGM5220-002v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	連鎖門市服務人員		
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		依組織規範與管理人員指示，負責門市商品管理、門市服務、門市環境維護等工作。			
基準級別		2			

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執行商品管理	T1.1盤點商 / 備品與品保檢查	O1.1.1品保作業檢查表 O1.1.2庫存表 O1.1.3異常記錄表 O1.1.4退	P1.1.1 依法規與組織規範，檢查商品之保存期限，調整排面與庫存。 P1.1.2 依組織規範，盤點與記錄商品庫存量，並及時回報門市管理人員。 P1.1.3 依法規與組織規範，定期檢查與盤點備品保存期限及數量，並回報門市管理人員。 P1.1.4 依組織規範完成退貨及報廢程序。	2	K01職業安全衛生相關法規 K02行業別法規概念 K03組織規範與文化 K04產業專業術語 K05存貨盤檢原則與時機 K06門市品保與鮮度知識 K07商品存貨與採購概念 K08所販售商品專業知識	S01商品目檢能力 S02商品盤點能力 S03機台溫度檢視與調整能力 S04報表填報能力 S05溝通能力 S06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)
		貨及報廢紀錄				
	T1.2進(退)貨與理貨	O1.2.1進貨紀錄 O1.2.2退貨及報廢紀錄	P1.2.1 依庫存表與管理人員指示，進行商品下單進貨。 P1.2.2 點算進貨商品數量與檢查品質。 P1.2.3 記錄外包裝損毀或品質不符商品，並協助進行退貨及報廢作業。 P1.2.4 視組織需求完成理貨作業。	2	K01職業安全衛生相關法規 K02行業別法規概念 K03組織規範與文化 K04產業專業術語 K06門市品保與鮮度知識 K08所販售商品專業知識 K09進(退)、理貨標準程序	S01商品目檢能力 S02商品盤點能力 S04報表填報能力 S05溝通能力 S06協調能力 S07計算能力 S08營運管理系統操作能力
	T1.3陳列商品與補貨	O1.3.1補貨紀錄 O1.3.2退貨及報廢紀錄	P1.3.1 依組織規範，擦拭貨架與商品，並進行拉排面作業，以維持排面之乾淨與整齊。 P1.3.2 掌握補貨原則 ^{【註1】} ，並運用輔助工具與正確搬運姿勢，進行補貨作業，並記錄與呈報缺貨商品。 P1.3.3 依管理人員指示，確認標價正確並擺放價格牌。 P1.3.4 記錄毀損或配件不齊商品，並依管理人員指示進行退貨及報廢作業。 P1.3.5 整理補貨區域，整理紙箱與雜物，並將剩餘商品存放正確倉庫位置。	2	K01職業安全衛生相關法規 K02行業別法規概念 K03組織規範與文化 K04產業專業術語 K08所販售商品專業知識 K10商品陳列標準程序	S04報表填報能力 S09貨架與商品清潔能力 S10商品陳列能力
T2執行門市服務	T2.1銷售商品		P2.1.1 依組織規範與門市營業項目，提供接待服務與顧客諮詢服務。 P2.1.2 依組織規範與門市營業項目進行商品銷售	2	K03組織規範與文化 K04產業專業術語 K11職場服儀規範	S05溝通能力 S06協調能力 S08營運管理系統操作能力

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>作業。</p> <p>P2.1.3 依門市行銷活動與管理人員指示，執行行銷活動。</p> <p>P2.1.4 視組織需求與管理人員指示，操作社群行銷平台。</p>		<p>K12門市服務禮儀</p> <p>K13門市營業項目與處理程序</p> <p>K14顧客關係管理</p> <p>K15行銷概念</p> <p>K16社群行銷概念</p> <p>K17門市服務標準作業流程</p>	<p>S11表達能力</p> <p>S12顧客應對技巧</p> <p>S13社群平台操作能力</p> <p>S14資訊科技應用能力</p>
	T2.2櫃檯服務		<p>P2.2.1 依組織規範與服務流程，引導顧客完成銷售服務流程。</p> <p>P2.2.2 依組織規範與門市營業項目，運用專業話術，登錄收費項目，並點收正確金額與提供顧客發票 / 收據。</p> <p>P2.2.3 視受託銷售服務項目^{【註2】}，依管理人員授權進行服務作業。</p>	2	<p>K04產業專業術語</p> <p>K13門市營業項目與處理程序</p> <p>K14顧客關係管理</p> <p>K18櫃檯服務標準程序</p> <p>K19多元支付工具</p> <p>K20受託銷售服務項目與作業程序</p>	<p>S05溝通能力</p> <p>S06協調能力</p> <p>S08營運管理系統操作能力</p> <p>S11表達能力</p>
	T2.3協助處理顧客問題	O2.3.1顧客問題處理紀錄	<p>P2.3.1 依組織規範，回應顧客問題。</p> <p>P2.3.2 依組織規範，以適切的溝通方式，處理並記錄顧客問題。</p> <p>P2.3.3 向管理人員即時且正確地陳述客訴狀況，並協助後續處理。</p>	2	<p>K21消費者行為概念</p> <p>K22顧客問題處理標準作業流程</p> <p>K23衝突管理概念</p> <p>K24客訴管理概念與實務</p>	<p>S05溝通能力</p> <p>S06協調能力</p> <p>S12正確傾聽</p> <p>S13顧客應對技巧</p> <p>S14衝突管理能力</p> <p>S15客訴處理技巧</p>
T3門市環境維護	T3.1清潔公共區域	O3.1.1清潔紀錄表	<p>P3.1.1 依組織規範及標準作業流程，選用清潔用品並進行清潔與消毒作業。</p> <p>P3.1.2 不定期及交班前清潔公共區域，並填寫紀錄表。</p>	2	<p>K01職業安全衛生相關規範</p> <p>K02行業別法規概念</p> <p>K25清潔工作的原則與時機</p> <p>K26清潔工具種類</p>	<p>S16環境清潔與消毒標準作業流程執行能力</p> <p>S17意外傷害應變能力</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)
			P3.1.3 執行清潔過程，依規範擺放告示牌，避免人員或顧客受傷。		K27清潔用品成分與應用範圍 K28意外傷害因素與處理程序	
	T3.2維護基本營業設備	O3.2.1基本營業設備保養紀錄表	P3.2.1 依組織規範及標準作業流程，進行基本營業設備清潔、消毒與保養作業。 P3.2.2 定期檢查與維護基本營業設備。 P3.2.3 填寫設備保養紀錄表。	2	K01職業安全衛生相關規範 K25清潔工作的原則與時機 K27清潔用品成分與應用範圍 K29設備報修程序	S18基本營業設備清潔、消毒及保養能力

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 親和力：對他人表現理解、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。
- A04 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。
- A05 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。
- 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。
- A07 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 / 經驗 / 或能力條件：
 - 高中 (職) 以上畢業，或具 1 年以上相關工作經驗。
- 其他補充說明：
 - 【註 1】補貨原則：如先進先出等。
 - 【註 2】受託銷售服務項目：如受託代銷、代收售費用、退稅與商品配送等。