

網路購物營運助理職能基準

職能基準代碼		KRM4224-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	網路購物營運助理		
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	電話及網路客服人員		職業別代碼	4224
	行業別	批發及零售業 / 零售業		行業別代碼	G4719
工作描述		從事網路購物進出貨作業、商品訊息維護、客戶商品退換貨及網路問答等客服事務。			
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 維護 平台產 品訊息	T1.1 新品 上架/下 架		P1.1.1 將銷售活動之商品進行網路平台上架。 P1.1.2 將銷售活動結束之商品進行網路平台下 架。	2	K01 個人資料保護規範 K02 智慧財產權相關規範 K03 電子商務安全規範 K04 公平交易規範 K05 資訊應用相關知識	S01 資訊科技應用能力
	T1.2 網購 平台維護	O1.2.1 促銷文案	P1.2.1 撰寫與調整網路促銷資訊之文案。 P1.2.2 維護商品展示之網路平台，並適時更新銷 售資訊。	2	K01 個人資料保護規範 K02 智慧財產權相關規範 K03 電子商務安全規範 K04 公平交易規範 K05 資訊應用相關知識	S01 資訊科技應用能力 S02 文書撰寫能力 S03 文書處理能力
	T1.3 追蹤 營運紀錄	O1.3.1 銷 售報表 O1.3.2 網	P1.3.1 定期下載追蹤銷售紀錄。 P1.3.2 網站營運監測報表紀錄。	2	K01 個人資料保護規範 K02 智慧財產權相關規範 K03 電子商務安全規範	S01 資訊科技應用能力 S02 文書撰寫能力 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)
		站流量報表			K04 公平交易規範 K05 資訊應用相關知識	
T2 協助網站規劃與視覺呈現	T2.1 協助網站設計	O2.1.1 網站規劃計畫書	P2.1.1 協助了解蒐集網路生態及市場喜好，提供網站設計或調整之參考。 P2.1.2 協助建構網站地圖、網頁設計與編排及網站路徑連結。 P2.1.3 協助網頁美編、精修及加工，強化網站特性。	3	K01 個人資料保護規範 K02 智慧財產權相關規範 K03 電子商務安全規範 K06 繪圖軟體應用相關知識 K07 企劃基本概論	S01 資訊科技應用能力 S04 資料蒐集與分析能力 S05 美編能力
	T2.2 製作商品圖片/照片		P2.2.1 依設計人員提供之素材及行銷人員之規劃，利用各項軟體，製作商品圖片或照片。 P2.2.2 標註商品特點並上網展示。	2	K01 個人資料保護規範 K02 智慧財產權相關規範 K03 電子商務安全規範 K06 繪圖軟體應用相關知識	S01 資訊科技應用能力 S05 美編能力 S06 修圖技巧
T3 管理庫存、安排折扣檔期及進出貨	T3.1 庫存更新及進退貨	O3.1.1 供應商資料卡 O3.1.2 庫存報表	P3.1.1 建立或更新供應商資料卡。 P3.1.2 依據組織報表定期統計各項產品銷售量及盤點庫存量，更新報表並向主管回報。 P3.1.3 與供應商聯繫，安排進、 <u>退貨</u> ^{【註1】} 時間及數量並向主管回報。	3	K03 電子商務安全規範 K08 行銷概論 K09 統計基本概論 K10 電子金流規範	S03 文書處理能力 S07 計算及統計能力 S08 溝通協調能力 S09 庫存管理能力
	T3.2 安排折扣檔期		P3.2.1 協助相關人員與供應商溝通促銷方案，並制定產品售價。 P3.2.2 協助相關人員與供應商協調折扣檔期。	3	K03 電子商務安全規範 K08 行銷概論 K09 統計基本概論 K10 電子金流規範	S03 文書處理能力 S07 計算及統計能力 S08 溝通協調能力

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)
	T3.3 安排進貨	O3.3.1 訂貨單 O3.3.2 銷售表	P3.3.1 協助行銷人員預估營運績效，與廠商商議價格/數量。 P3.3.2 進行入倉商品、包材、備品等盤點檢查。 P3.3.3 整理進貨相關憑證，包含：進貨單、發票、收據、折讓單等。 P3.3.4 整理廠商請款資料提供會計部門。	2	K03 電子商務安全規範 K07 企劃基本概論 K08 行銷概論 K09 統計基本概論 K10 電子金流規範	S03 文書處理能力 S07 計算及統計能力 S08 溝通協調能力 S10 商品檢查能力
T4 處理出貨及客戶退换货	T4.1 安排出貨	O4.1.1 訂單/出貨單/揀貨單/寄送單	P4.1.1 依據組織規定，定期統計各項產品銷售量及盤點庫存量，更新報表並向主管回報。 P4.1.2 與倉管人員聯繫，安排出貨時間及數量。 P4.1.3 開立發票。 P4.1.4 聯繫物流商收貨。	2	K03 電子商務安全規範 K08 行銷概論 K09 統計基本概論 K10 電子金流規範	S03 文書處理能力 S07 計算及統計能力 S08 溝通協調能力 S09 庫存管理能力
	T4.2 處理退貨與換貨	O4.2.1 退貨單 O4.2.2 銷售表	P4.2.1 處理客戶退/換貨要求，安排取回退/換貨。 P4.2.2 檢查客戶退回商品並更新相關銷售報表。 P4.2.3 處理客戶換貨要求，寄送新訂貨品及安排取回退换货品，並更新銷售數據報表。	3	K01 個人資料保護規範 K03 電子商務安全規範 K10 電子金流規範 K11 消費者保護規範 K12 公平交易規範	S01 資訊科技應用能力 S03 文書處理能力 S07 計算及統計能力 S08 溝通協調能力 S10 商品檢查能力
	T4.3 處理退款	O4.3.1 退款憑證表單	P4.3.1 完成退貨程序後，收齊折讓單送交會計部門，辦理退款事宜。	2	K01 個人資料保護規範 K03 電子商務安全規範 K10 電子金流規範 K11 消費者保護規範 K12 公平交易規範	S01 資訊科技應用能力 S03 文書處理能力 S07 計算及統計能力 S08 溝通協調能力 S10 商品檢查能力

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。

A03 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。

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：無。
- 其他補充說明：
 - 【註1】退貨：包含商品退貨、逆物流、金流之處理。