

運動彩券經銷商職能基準

職能基準代碼		KRM4212-002v1			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	運動彩券經銷商		
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	博弈及有關事務人員	職業別代碼	4212	
	行業別	其他綜合商品零售業 / 博弈業	行業別代碼	G4719 / R9200	
工作描述		負責運動彩券投注站開設與經銷管理工作，包含投注站的開店作業、營運與管理、門市人員招募、聘用及訓練、行銷與管理、商品銷售與諮詢、帳務管理、顧客關係管理、危機和客訴處理等。			
基準級別		5			

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 投注站 展店作業	T1.1 展店 地點分析 評估	O1.1.1 展 店選址比 較評估表	<p>P1.1.1 能尋找店鋪，並進行商圈調查，針對周遭環境，如地域性特色、當地人潮、消費習慣、車潮等評估分析。</p> <p>P1.1.2 能判斷店內租購及營業條件準備，如空間面積及租金符合成本規劃及運營需求。</p> <p>P1.1.3 能與發行機構溝通合作，如場勘協助，以確保投注站地點符合法令要求。</p>	5	<p>K01 商圈型態評估知識</p> <p>K02 運彩相關法律知識</p>	<p>S01 資訊蒐集能力</p> <p>S02 分析與解讀能力</p> <p>S03 成本分析能力</p> <p>S04 溝通能力</p> <p>S05 消費型態分析能力</p>
	T1.2 展店 規劃與實 行	O1.2.1 展 店規劃書	<p>P1.2.1 能符合發行機構的展店相關規範規劃及實行，如投注站裝潢設計、施工安排及監工、機器設備採購、相關耗材進貨等。</p> <p>P1.2.2 能負責籌措資金及運用管理，確保資金運作及展店後金流正常。</p>	6	<p>K02 運彩相關法律知識</p> <p>K03 開店作業知識</p> <p>K04 運彩經營相關知識</p> <p>K05 營運資金管理知識</p>	<p>S03 成本分析能力</p> <p>S04 溝通能力</p> <p>S06 專案規劃及管理能力</p> <p>S07 設備檢查能力</p> <p>S08 組織能力</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)
			<p>P1.2.3 能依照發行機構相關規範，進行各項簽約及辦理相關營業登記等，以完備法令要求。</p> <p>P1.2.4 能與發行機構溝通合作並配合其督導，如符合品牌形象設計規定、特定設備機器設置等規範，以進行開店作業。</p>			S09 資金籌措能力
T2 投注站 日常營運 與管理	T2.1 督導 設備及機 器操作維 護	O2.1.1 保 養紀錄單 O2.1.2 修 繕紀錄表	<p>P2.1.1 能督導雇員定期檢查店內投注機、數據機、印表機、路由器、電視、電腦、冷氣、桌椅、收銀機等硬體設備。管理設備使用年限，按時更換或保養。</p> <p>P2.1.2 能督導雇員定期整理多媒體區，機房、路由器的環境和溫度控制（如清掃灰塵，維持桌椅整潔，整理投注機、印表機、收銀機、電腦和電視線路安全）。</p> <p>P2.1.3 能處理投注機、數據機及路由器等硬體設備，如發生系統故障、電線短路等待排除之問題，或撥打發行機構客服專線，請求協助處理。</p>	4	K06 運彩投注站日常營運認識 K07 設備定期保養知識 K08 職業安全衛生法	S07 設備檢查能力 S10 設備軟硬體操作及故障排除能力 S11 時間管理 S12 領導能力 S13 執行管控能力 S14 資訊科技應用能力
	T2.2 督導 投注站商 品盤點與 陳列檢查	O2.2.1 彩 券作廢申 請表	<p>P2.2.1 能督導雇員在開店前、交班及閉店前，輪流進行每日商品盤點與及零用金檢查作業，並定時控管庫存量（如投注單、紙卷、筆）及將結果記錄於盤點作業表或聯絡客服處理。</p> <p>P2.2.2 能督導雇員定期輪流進行商品庫存整理工</p>	4	K06 運彩投注站日常營運認識 K09 商品存貨概念 K10 商品盤點作業原則	S07 設備檢查能力 S11 時間管理 S12 領導能力 S13 執行管控能力 S15 零用金管理能力

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>作 (如投注單、紙卷、筆)，以確保符合安全規章及存貨安全。</p> <p>P2.2.3 如遇特殊狀況導致零用金不足，能夠補足現金，以確保交易順利。</p> <p>P2.2.4 能督導雇員依公司規定，以擺設美觀與銷售方便為原則正確陳列商品位置。</p> <p>P2.2.5 能督導雇員檢查耗材及作廢申請表，能確實依發行機構規範進行管理。</p>			
T3 門市人員招聘與管理	T3.1 人員招募與聘用	<p>O3.1.1 人事資料表</p> <p>O3.1.2 勞動契約</p>	<p>P3.1.1 能配合淡旺季隨時盤點投注站人力及規劃，有效進行人事成本管控並遵循運彩相關法令晉用規範。</p> <p>P3.1.2 能注意人員能力、特質及犯罪防治等遴選合適雇員，針對運彩經營其特許性，如請應聘者提供警察刑事紀錄證明 (良民證)，該員是否願意配合。</p> <p>P3.1.3 能了解招聘職缺內容並判斷應聘人員是否符合職缺需求。</p> <p>P3.1.4 能善用各項招募管道，例如人力銀行、店內張貼公告或熟人引薦。</p> <p>P3.1.5 能於人員晉用後，安排報到與簽訂勞動契約。</p>	5	<p>K02 運彩相關法律知識</p> <p>K11 勞動法令相關基本知識</p>	<p>S03 成本分析能力</p> <p>S04 溝通能力</p> <p>S16 人脈拓展</p> <p>S17 人員招募能力</p>
	T3.2 人事管理	<p>O3.2.1 出勤紀錄表</p> <p>O3.2.2 請</p>	<p>P3.2.1 能管理雇員出勤狀況，若有人力不足時，進行人力調整。</p> <p>P3.2.2 能計算薪資並定時給付員工薪資。</p>	6	<p>K02 運彩相關法律知識</p> <p>K11 勞動法令相關基本知識</p> <p>K12 財務報表管理知識</p>	<p>S02 分析與解讀能力</p> <p>S03 成本分析能力</p> <p>S04 溝通能力</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)
		假單 O3.2.3 請假紀錄表 O3.2.4 薪資表	P3.2.3 能管理員工各類假別及年資。 P3.2.4 能計算相關獎金並核發。 P3.2.5 能妥善保管員工個資及薪資資料，以備檢查。			S18 差勤管理能力 S19 計薪作業能力 S20 績效管理能力
	T3.3 教導門市人員教育訓練	O3.3.1 運彩門市服務人員職能基準教育訓練檢核表	P3.3.1 能依據運彩門市服務人員職能基準進行示範，並教導投注站各項作業流程。 P3.3.2 能進行運彩投注規則講解。 P3.3.3 能教導門市環境清潔與維護。 P3.3.4 能教導設備保養與維護。 P3.3.5 能使用教學與管理各項表單。 P3.3.6 能教導顧客關係經營與應對。 P3.3.7 能教導並自我學習，以提升運動彩券領域專業度，如熟悉投注規範及運動規則，隨時關注運彩政策、投注規範及蒐集最新國內外賽事資訊，確保依據最新規則進行營運，並掌握最新動態情報。 P3.3.8 能教導並規範雇員有關責任博彩規定及意識。	5	K02 運彩相關法律知識 K06 運彩投注站日常營運認識 K07 設備定期保養知識 K09 商品存貨概念 K10 商品盤點作業原則 K13 責任博彩知識	S01 資訊蒐集能力 S04 溝通能力 S11 時間管理 S12 領導能力 S14 資訊科技應用能力 S21 教育訓練能力 S22 關懷能力
T4 投注站帳務管理	T4.1 帳務處理	O4.1.1 銷售日報表	P4.1.1 能檢核各項銷售報表，針對日常銷售狀況提出改善或查核。若有特別需要，可以請發行機構提供相關銷售報表或統計結果。 P4.1.2 能檢核投注站營業報表，依據營業狀況，適時調整門市營運流程及制定因應措施。	4	K04 運彩經營相關知識 K09 商品存貨概念 K10 商品盤點作業原則 K12 財務報表管理知識	S02 分析與解讀能力 S03 成本分析能力 S08 組織能力 S11 時間管理 S23 管理報表分析能力

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 成本控制管	O4.2.1 銷售月報表 O4.2.2 收支出納報表 O4.2.3 支出憑證管理	P4.2.1 能管控人事成本，以適當人力分配維持投注站日常營運。 P4.2.2 能管理投注站現金流，因應日常採購、收付投注現金及兌獎、經常性支出如稅務支出、水電費、租金等日常現金運用。	4	K04 運彩經營相關知識 K09 商品存貨概念 K10 商品盤點作業原則 K12 財務報表管理知識	S02 分析與解讀能力 S03 成本分析能力 S08 組織能力 S11 時間管理 S15 零用金管理能力 S23 管理報表分析能力
T5 商品行銷與管理	T5.1 商品銷售與諮詢	O5.1.1 行銷組合計劃 O5.1.2 線上投注指導方案	P5.1.1 能掌握運動賽事規則和投注方式及玩法建議。 P5.1.2 進行販賣彩券及相關作業。 P5.1.3 能督導雇員收付現金及兌獎執行。 P5.1.4 進行錯誤補救及修正決策。 P5.1.5 能引導顧客進行虛擬 (線上) 投注。 P5.1.6 能辨識購買者的年齡，進行未成年投注之管理，以符合法規，如著高中以下學校制服者不宜購買。	5	K04 運彩經營相關知識 K13 責任博彩知識 K14 運彩主要運動賽事之基本知識 K15 行銷企劃基本知識 K16 運彩銷售知識 K26 銷售方法	S04 溝通能力 S08 組織能力 S11 時間管理 S12 領導能力 S16 人脈拓展 S21 教育訓練能力 S24 服務導向 S25 團隊分工合作 S28 銷售能力
	T5.2 督導門店布置與廣宣	O5.2.1 廣宣計劃 O5.2.2 賽事建議表	P5.2.1 能掌握賽事期程，營造賽事氣氛，進行廣告宣傳。 P5.2.2 配合發行機構提供之文宣及責任博彩標語，進行門店陳列布置。 P5.2.3 依據地域特色及店家型態 (如社區型、觀光型、商業型)，配合發行機構或當地活動進行行銷宣傳。	4	K04 運彩經營相關知識 K14 運彩主要運動賽事之基本知識 K16 運彩銷售知識 K26 銷售方法	S08 組織能力 S12 領導能力 S21 教育訓練能力 S26 業務開發能力 S28 銷售能力

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)
			P5.2.4 能熟悉國內外賽事期程，向發行機構提出賽事建議。			
	T5.3 消費者分析	O5.3.1 銷售分析表	<p>P5.3.1 針對店內各項賽事投注銷售額，進行觀察及了解，以銷售額最佳運動賽事，進行強化運動賽事廣宣或布置。</p> <p>P5.3.2 針對來店消費者年齡層進行統計，以配合規劃行銷活動參考。</p> <p>P5.3.3 觀察賽事投注銷售結果，歸納最佳銷售賽事及連續銷售情形，向發行機構分享及提供建議來年度行銷方案。</p> <p>P5.3.4 能觀察趨勢變化，注重數位銷售 (線上投注)，及實體來客數及消費族群，思考如何增加實體店價值，以提升業績。</p>	4	K04 運彩經營相關知識 K06 運彩投注站日常營運認識 K14 運彩主要運動賽事之基本知識 K15 行銷企劃基本知識 K16 運彩銷售知識 K17 顧客關係管理知識 K18 網路行銷的應用知識 K26 銷售方法	S02 分析與解讀能力 S05 消費型態分析能力 S08 組織能力 S14 資訊科技應用能力 S24 服務導向 S26 業務開發能力 S28 銷售能力
T6 顧客關係管理	T6.1 顧客關懷	O6.1.1 聯絡記錄單	<p>P6.1.1 對於有主動留下建議之顧客，確實回應顧客需求。</p> <p>P6.1.2 積極主動關懷顧客是否需要協助或提供諮詢。</p> <p>P6.1.3 追蹤顧客回饋意見，確認是否進行處理並得以解決。</p> <p>P6.1.4 針對熟客進行積極服務，如主動分享賽事資訊、最新投注消息。</p> <p>P6.1.5 能主動察覺顧客投注行為是否有異常，並給予關懷，應有責任博彩的意識。</p>	3	K13 責任博彩知識 K14 運彩主要運動賽事之基本知識 K15 行銷企劃基本知識 K16 運彩銷售知識 K17 顧客關係管理知識 K18 網路行銷的應用知識	S04 溝通能力 S14 資訊科技應用能力 S16 人脈拓展 S24 服務導向 S26 業務開發能力
	T6.2	O6.2.1	P6.2.1 提供客戶初步的賽事資訊，或請客戶參考	4	K15 行銷企劃基本知識	S04 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)
	開發新顧客	新顧客名單列表	<p>購入彩券，亦可建議客戶自行上運彩官網查詢 (如賽事表、賽事介紹、投注玩法)，以協助客戶順利投注。</p> <p>P6.2.2 客戶有任何問題，亦可自行上網查詢客服專線洽詢。</p> <p>P6.2.3 對於到店潛在顧客 (如主動詢問者、表現關心投注者、多次出現在門店卻未購買者) 主動了解消費意願並給予協助。</p> <p>P6.2.4 分析顧客投注習慣，引導顧客使用虛擬投注，加入線上會員。</p> <p>P6.2.5 能配合發行機構或結合地方活動，主動向外開發陌生客 (如發宣傳單)。</p>		<p>K16 運彩銷售知識</p> <p>K17 顧客關係管理知識</p> <p>K18 網路行銷的應用知識</p>	<p>S16 人脈拓展</p> <p>S24 服務導向</p> <p>S26 業務開發能力</p>
	T6.3 顧客個資蒐集與保存	O6.3.1 顧客個資紀錄表	<p>P6.3.1 能對中獎者資料的個資進行保護與管理。</p> <p>P6.3.2 蒐集顧客資料時，應尊重顧客自主意願，其主動加入社群軟體後，應保護個人資料，不做其他非運彩相關宣傳及散布不利資訊。</p>	4	<p>K02 運彩相關法律知識</p> <p>K17 顧客關係管理知識</p> <p>K18 網路行銷的應用知識</p> <p>K19 個人資料保護管理知識</p>	<p>S14 資訊科技應用能力</p> <p>S16 人脈拓展</p> <p>S24 服務導向</p>
T7 危機和客訴處理	T7.1 預防危機發生	<p>O7.1.1 事件記錄表</p> <p>O7.1.2 危機處理規範及流程</p>	<p>P7.1.1 能依公司規範，對於可疑的人員，保有警覺性，且能及時處理危機狀況。例：搶劫。</p> <p>P7.1.2 善用監視系統、滅火器、保全和警民連線功能，提供有力的線索支援 (如竊盜)。</p> <p>P7.1.3 對於日常現金流管理，進行查核並留意雇員異常行為。(如雇員監守自盜)</p>	4	<p>K08 職業安全衛生法</p> <p>K20 應變及通報作業</p> <p>K21 消防安全基礎知識</p>	<p>S07 設備檢查能力</p> <p>S12 領導能力</p> <p>S27 危機處理能力</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)
			<p>P7.1.4 能對於推陳出新的詐騙手法，向雇員進行宣導防治並留意發行機構最新詐騙手法資訊分享，以預防被詐騙的事件發生。</p> <p>P7.1.5 對於實體安全的防範規劃與注意，如淹水時，投注站電力設備建置預防。</p> <p>P7.1.6 能制定危機處理流程且教導雇員如何應對。</p>			
	T7.2 危機處理	O7.2.1 事件紀錄表	<p>P7.2.1 如發生緊急事件，能依急救流程指揮，或在櫃檯處，設置警察局、醫院聯絡電話或自備防身用品，如遇顧客因個人因素，在店內生理狀況發生任何不適，能及時處理，並將結果記錄於事件紀錄表。</p> <p>P7.2.2 針對已發生事件進行後續處理，如人員安撫及慰問、檢討及改善相關設備或通報流程。</p>	5	<p>K20 應變及通報作業</p> <p>K21 消防安全基礎知識</p> <p>K22 意外傷害處理程序</p>	<p>S04 溝通能力</p> <p>S22 關懷能力</p> <p>S27 危機處理能力</p>
	T7.3 客訴處理	<p>O7.3.1 客訴記錄表</p> <p>O7.3.2 客訴處理彙整表</p>	<p>P7.3.1 能依關懷和正面的態度，傾聽和詢問客戶投訴的問題。</p> <p>P7.3.2 能依誠信和禮貌的方式，安撫客人的情緒且即時彈性處理客訴問題。</p> <p>P7.3.3 能確實記錄顧客投訴原因，供未來參考。</p> <p>P7.3.4 指導雇員第一步處理客訴問題及維護自身安全，如遇無法解決的問題，必要時尋求公正第三方協助處理（如警察），或能提供發行機構客服電話，做進一步的確認。</p>	5	<p>K17 顧客關係管理知識</p> <p>K20 應變及通報作業</p> <p>K22 意外傷害處理程序</p> <p>K23 情緒管理認知</p> <p>K24 顧客服務知識</p> <p>K25 消費者保護法知識</p>	<p>S04 溝通能力</p> <p>S12 領導能力</p> <p>S24 服務導向</p> <p>S27 危機處理能力</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)
			同時也可張貼該電話供顧客自行聯繫。			

職能內涵 (A=attitude 態度)
A01 守法 A02 個人操守 (不得以職務之便非法進行投注或非法手段經營) A03 對工作的熱忱 A04 主動積極 A05 親和力 A06 持續學習 A07 自我管理 A08 彈性 A09 壓力容忍 A10 謹慎細心 A11 應對不明狀況 A12 樂於分享 A13 對運動的熱情

說明與補充事項
<ul style="list-style-type: none"> ● 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件： <ul style="list-style-type: none"> • 依運動彩券發行條例規定，取得經銷商資格者。 ● 其他補充說明：無。