

職能單元代碼	KRM3R0241v2
職能單元名稱	加盟店歇業管理
領域類別	行銷與銷售/零售與通路管理
職能單元級別	3
工作任務與行為指標	<p>一、調查和執行歇業的替代方案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與相關利害關係人【註1】，討論、記錄和分析歇業原因 2. 利用從之前歇業加盟店和可能歇業加盟店所學到的經驗來制定替代方案策略 3. 進行調查研究，並與加盟商和相關第三方協調歇業的替代方案策略【註2】， 4. 評估轉讓給新加盟商的可行性 5. 執行歇業的可行替代方案，包括轉讓 <p>二、決定加盟商轉讓或歇業的角色與責任：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據加盟經營的作業規範來決定轉讓或歇業的各方角色和責任【註3】 2. 與相關利害關係人協調歇業或轉讓過程，並以計畫書的形式記錄下來 3. 分配歇業或轉讓的責任 4. 與相關利害關係人協調加盟業務歇業或轉讓的日期 <p>三、執行歇業或轉讓的計畫：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 與相關利害關係人溝通加盟業務歇業或轉讓日期 2. 按照計畫來出售資產【註4】，或是轉讓給新加盟商 3. 與金融機構、加盟總部的財務人員進行財務結算 4. 詢問顧客以進行歇業或轉讓的安排事項 5. 依據加盟商和加盟總部之間的協議來處理智慧財產資料，包括客戶資料庫 6. 進行檢查，確保歇業或轉讓過程有按照計畫完成 <p>四、檢討加盟經營業務的影響：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 檢討歇業或轉讓以分析對加盟經營業務的影響 2. 確認(正確性)後提出建議以改善加盟經營業務和加盟店的管理
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、與加盟經營業務領域相關的法規，如公司法、公平交易法等</p> <p>二、加盟經營的作業規範</p> <p>三、加盟經營的特定義務</p>

<p>職能內涵 (S=skills 技能)</p>	<p>一、展現合宜的溝通技能與不同能力，能和不同文化或背景的人溝通技能</p> <p>二、展開歇業計畫的商業管理技能</p> <p>三、和加盟商一同合作處理歇業事項的溝通和談判技能</p> <p>四、判定歇業的替代方案的分析和評估技能</p> <p>五、處理歇業過程中所產生的問題的解決問題的技能</p>
<p>評量設計參考</p>	<p>一、評量之關鍵面向/能力證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃和評估歇業及替代方案 2. 諮詢歇業所涉及的利害關係人 3. 記錄歇業原因，並整合這些原因以供未來運作計畫做參考 4. 具備相關法規、作業規範和國家標準的知識 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 營運相關文件 2. 來自加盟商的回饋意見 3. 實際的工作場域或模擬環境 4. 辦公室設備與資源 <p>三、評量方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 綜合審查受評者提供的績效證據及第三方提供的工作表現報告 2. 評量歇業的計畫文件 3. 評估受評者所制定的歇業替代方案策略 4. 分析受評者對於案例研究和情景的反應 5. 技能之展現 6. 評估各項報告 7. 進行口頭或書面提問，以評量受評者對加盟經營的了解程度
<p>說明與補充事項</p>	<p>【註1】相關利害關係人可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 顧客 ● 加盟商的金融機構和資助者 ● 加盟商 ● 加盟總部的其他員工 ● 核發相關許可的監管機構 <p>【註2】替代方案策略可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 加盟業務特定的促銷活動

	<ul style="list-style-type: none">● 總部暫時接管直到找到新的加盟商● 調整業務規模● 轉讓給新的經營者● 綜合以上策略 <p>【註3】角色和責任可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 出售資產● 通知顧客新安排● 管理財務結算及處理債務● 在歇業/轉讓過程中管理與供應商的關係● 挑選新的加盟商 <p>【註4】出售資產可能包括：</p> <ul style="list-style-type: none">● 提供給新的加盟商● 出售
--	---