

職能單元代碼	KRM4R0832v2
職能單元名稱	降低零售盤損
領域類別	行銷與銷售/零售與通路管理
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、申請一般商店安全系統管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 根據商店策略申請商店的安全系統和程序 2. 根據商店策略和程序處理和確保現金 3. 根據商店的政策和法規要求觀察與處理客戶的可疑行為 4. 根據店內政策和立法的要求，處理內部和外部竊盜 5. 根據店內策略和程序以安全的方式儲存作品和設備 <p>二、盡量減少盜竊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 透過申請商店的程序和法律要求，採取適當行動以盡量減少盜竊 2. 按照店內規範正確標上價格標籤 3. 根據商店的政策和法規要求保持商品的監控 4. 根據商店的政策和法律要求在銷售點檢查客戶的包包作為要求 5. 根據店內規範保持現金，收銀機和鑰匙安全性 6. 根據店內政策和立法的要求，對於客戶，員工和外部承包商保持庫存，現金和設備的安全性 7. 根據商店的政策和程序，處理可疑的或潛在的小偷 <p>三、有效地利用股票</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 處理和儲存股票，以減少因損壞或變質的損失 2. 確保有效的存貨周轉浪費，減少庫存損失 3. 確保正確的股票數額做為單筆交易過度供應的準備以減少庫存損失
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通和人際交往能力，積極向相關客戶，同時進行例行安全程序，如背包檢查</p> <p>二、識字和算術技能</p> <p>三、計算或衡量股票</p> <p>四、解釋製造商處理、儲存指令和儲存過程</p> <p>五、處理現金</p> <p>六、記錄被盜物品</p>

	<p>七、報告失竊</p> <p>八、識別可疑行為的觀察技能</p> <p>九、處理和存儲股票的專業技術</p>
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、店內安全設備位置及操作</p> <p>二、內部和外部盜竊或可疑情況報告程序</p> <p>三、與現金和非現金交易的安全程序</p> <p>四、商店策略和程序</p>
評量設計參考	<p>一、評量之關鍵面向/職能證明之證據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 申請商店的政策和程序，法律要求，包括有關儲存安全的實踐行業準則和防盜的各種環境和情況 2. 申請商店的政策和程序，考慮到以下的安全程序和竊盜或相關人員的可疑行為報告 3. 監控庫存，工作區，客戶和員工，以盡量減少盜竊的機會 <p>二、評量所需情境與特定資源：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 一個真實或模擬零售環境工作 2. 有關文件，如： <ol style="list-style-type: none"> (1) 儲存策略和程序手冊 (2) 法律，法規的規定 (3) 業界實務守則 4. 消費者法律和公平的貿易行為 5. 相關安全設備 6. 銷售點終端設備 <p>三、評量方法</p> <p>應使用一系列的評量方法來評量實務技能和知識適用本單元的範例如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在工作場域的表現觀察 2. 一個模擬的工作環境 3. 客戶的回饋意見 4. 回答有關具體的技能和知識的問題 5. 檢閱證明文件和第三方在職表現的職場報告 <p>四、評量輔助資訊</p> <p>建議整體評量與產業部門、職場、職位相關的其他單位</p>

說明與補充事項	<p>【註1】 安全系統和程序處理：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 武力攔截2. 現金和信用卡3. 顧客4. 設備，其中包括：5. 警報系統6. 鏡子7. 安全標籤8. 影像監控9. 鑰匙10. 鎖定和安全領域11. 場所12. 記錄13. 工作人員14. 庫存15. 訪客，銷售代表，承包商和供應商 <p>【註2】 商店策略和程序，可能涉及到：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 報告問題和故障2. 安全3. 商品的監視 <p>【註3】 法律要求可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 消費者法2. 裁定和協議3. 信貸法4. 刑法5. 隱私和保密法6. 財產犯罪7. 報告程序 <p>【註4】 工作人員可能包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 專職，兼職和臨時工作人員2. 管理3. 其他工作人員4. 一系列社會，文化和種族背景的人
---------	--

	5. 有不同的身體和心理能力的人
--	------------------