

職能單元代碼	KRM4R0858v3
職能單元名稱	零售工作場域的創新變革
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、尋找機會把事情做得更好</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 注意在工作場域創新中，自己的角色。 2. 主動積極識別工作中，自己領域的改進機會。 3. 蒐集並檢視可能有助於支持想法的相關資訊。 <p>二、與他人討論和提出想法</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 確定能夠提出意見來改進自身想法的對象。 2. 選擇接近該對象的最佳方式，並分享想法。 3. 尋求其對想法改進的回饋，討論及發想可能的選項及變化。 4. 根據進一步的探討及回饋後，確定最終想法。 <p>三、解決變革的實務問題</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 經諮詢他人後，在自己的權責範圍內採取變革行動。 2. 確定和闡明想法實施後，可能產生的議題及處裡流程。 3. 向適當的人提出如何持續改進的想法和實用建議。
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ul style="list-style-type: none"> • 在實務面上，創新所扮演的角色和影響 • 具備在工作中創新所需具備的「大視野」 • 個人在建議和改進中的作用，以及積極參與的重要性 • 變革與創新的正面影響和可能的挑戰 • 由於個人有效的參與，而可能發生的變化類型 • 理解改進或創新措施可能無法實施的原因，包括操作面和管理面的限制 • 改進和變革最可能獲得支持的提議方式
職能內涵 (S=skills 技能)	<ul style="list-style-type: none"> • 使用溝通技巧，並與其他團隊成員保持聯繫，討論各種想法並對不同意見開放 • 理解能力，以從廣泛的來源檢視和解讀訊息 • 組織能力，以組織變革的實際過程和行動 • 解決問題的技能，以在實際操作層面識別和預見問題，並制定可行的解決方案。
說明與補充事項	<ul style="list-style-type: none"> • 自己的角色：包含當前組織關於新想法的實務、知道如何提

	<p>出新的想法、在新想法方面，個人的裁量權和自由度、誰需要參與該過程等。</p> <ul style="list-style-type: none"> 改進機會：包含實體工作環境的變化、不同的儲存或維護程序、團隊內部的不同溝通方式、引進新技術、工作角色的變化、新的客戶群、新的工作實務、人員變動、工作流程和程序等。 支持想法的相關資訊：包含其他背景和組織中類似方法的案例、媒體關於類似想法的文章、該想法可以如何提高效率或服務水準的紀錄、定價資訊等。 能提出意見的對象：包含挑戰和測試想法、有監督或管理職責、向他人宣傳這些想法、提供技術知識、具推動想法所需的資源、檢視任何預算影響、在同一地區工作等。 接近對象的最佳方式：受影響因素如所需的正式程度、所在位置（例如，可能不在現場）、需要文件的支持、時間壓力和優先性等。 獲得回饋的方式：包含提出問題、與同事和上司交談、採用腦力激盪、使用「假設」場景等。 可能的選項及變化：包含所需資源、所需時間、其他人的想法、想法的各面向思考、從討論中產生的全新概念等。 變革：包含對他人或團隊影響最小的做法調整、不需要主管核准的更改、得到管理層支持並授權立即採取行動的變革等。 議題及處裡流程：包含所需的核准、實施成本、內部政治、需要有計劃的溝通方法（內部或外部）、工作場所中其他人的個性和理念、想法與組織優先順位的關係等。
--	--