

商業營運主管職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V4	KRM2421-002v4	商業營運主管	最新版本	略	2025/06/15
V3	KRM2421-002v3	商業營運主管	歷史版本	已被《KRM2421-002v4》取代	2022/12/13
V2	KRM2421-002v2	商業營運主管	歷史版本	已被《KRM2421-002v3》取代	2020/10/31
V1	KRM2421-002v1	商業監督主管	歷史版本	已被《KRM2421-002v2》取代	2017/10/31

職能基準代碼		KRM2421-002v4			
職能基準名稱 (擇一填寫)	職類				
	職業	商業營運主管			
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	組織及政策管理專業人員		職業別代碼	2421
	行業別	支援服務業 / 行政支援服務業		行業別代碼	N8202
工作描述		規劃各品牌產品銷售，開發並建構其零售通路。			
基準級別		4			

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 規劃各產品銷售	T1.1 銷售各項產品	O1.1.1 區域銷售計畫	P1.1.1 確認產品或服務在銷售區域內的特色與市場定位，並監測主要競爭對手的動向進行回報。 P1.1.2 從通路和銷售產品的過程行動中，依據客戶需求以制訂區域銷售計畫。 P1.1.3 依組織規範之預算規劃舉辦促銷方案或活	4	K01 產品定位與銷售知識 K02 零售業相關法律規範	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力 S03 報告撰寫能力 S04 規劃和組織的能力 S05 銷售技巧 S06 資訊科技應用能力

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)
			動的機會，為銷售創造增加附加價值。			
	T1.2 拓展 產品銷售 場域與推 廣		P1.2.1 與商業夥伴實施聯合推廣計畫，選擇最佳 場域展示產品。 P1.2.2 與商業夥伴加強策略合作，以提高銷售 額，並協調產品或服務可及時補充，以利 促銷。	4	K01 產品定位與銷售知識 K02 零售業相關法律規範	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力 S03 報告撰寫能力 S04 規劃和組織的能力 S05 銷售技巧 S07 團隊合作能力
	T1.3 進行 各項產品 銷售報告	O1.3.1 銷 售報告	P1.3.1 依據產品、品牌、服務類型或其他變數， 進行分析產品的銷售策略，並提出區域銷 售報告。 P1.3.2 向管理階層提交各項產品銷售改善建議。	4	K01 產品定位與銷售知識 K02 零售業相關法律規範	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力 S03 報告撰寫能力 S04 規劃和組織的能力 S05 銷售技巧 S07 團隊合作能力
T2 開發建 構零售通 路	T2.1 研究 市場需求	O2.1.1 市 場需求研 究報告	P2.1.1 根據組織政策，規劃使用適當的市場研究 方法，以進行市場需求研究。 P2.1.2 以適當的方式，收集、分析和呈現數據， 以完成市場需求研究報告。 P2.1.3 研究顧客族群特性及樣態，以取得有關趨 勢變化和顧客需求相關訊息。	4	K03 組織政策和標準作業流程	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力 S08 文書處理能力
	T2.2 規劃 與執行通 路方案		P2.2.1 取得並分析顧客資訊，並與組織中其他人 共同發想通路方案，並落實開發通路。	4	K03 組織政策和標準作業流程	S01 分析解讀資訊與數據能力 S02 溝通協調能力 S08 文書處理能力
T3 管理績	T3.1 執行	O3.1.1 縢	P3.1.1 根據組織政策和規定，定期監控人員績	4	K04 勞動相關法規	S01 分析解讀資訊與數據能力

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)
效	績效管理	效評估表 O3.1.2 個人發展計畫書 O3.1.3 績效改善計畫表	效，於必要時採取干預措施，以改善績效。 P3.1.2 培訓相關單位與個人學習控管績效，並有效找出績效落差和進行對應的人才管理與選訓汰留等發展作業。 P3.1.3 對低績效員工進行面談與改善方案。		K05 申訴程序 K06 指導與回饋部屬 K07 人才管理與發展 K08 績效管理	S02 溝通協調能力 S09 領導技巧 S10 培訓、輔導與指導能力

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 正直誠實：展現高道德標準及值得信賴的行為，且能以維持組織誠信為行事原則，瞭解違反組織、自己及他人的道德標準之影響。

A03 自信心：在表達意見、做決定、面對挑戰或挫折時，相信自己有足夠的能力去應付；面對他人反對意見時，能獨自站穩自己的立場。

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 追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A06 團隊意識：積極參與並支持團隊，能彼此鼓勵共同達成團隊目標。

說明與補充事項

- 建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：
 - 高中職以上畢業，且具 3 年以上相關工作經驗。
- 其他補充說明：
 - 無。