

### 零售業主管職能基準

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	KRM1420-005v4	零售業主管	最新版本	略	2025/04/17
V3	KRM1420-005v3	零售業主管	歷史版本	已被《KRM1420-005v4》取代	2022/12/13
V2	KRM1420-005v2	零售業主管	歷史版本	已被《KRM1420-005v3》取代	2019/12/31
V1	KRM1420-005v1	零售監督主管	歷史版本	已被《KRM1420-005v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		KRM1420-005v4			
職能基準名稱 ( 擇一填寫 )		職類			
		職業	零售業主管		
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	批發及零售場所經理人員		職業別代碼	1420
	行業別	批發及零售業 / 零售業		行業別代碼	G47、G48
工作描述		以企業發展為願景，進行員工管理及顧客溝通，繼而達成組織銷售目標。			
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 管理團隊成員與零售場域安全	T1.1 傳達組織工作場域安全規範	O1.1.1 職業安全衛生執行檢核紀錄表	<p>P1.1.1 依組織政策告知團隊成員工作場所相關衛生與安全事項，並且確保團隊成員遵循工作場所安全與衛生政策和程序。</p> <p>P1.1.2 定期向團隊成員提供關於零售業相關衛生與安全事項，並且建立工作場所安全與衛生作業模式。</p>	3	K01 商品和服務相關知識 K02 工作場域環境認知 K03 組織政策和作業程序 K04 風險控制知識 K05 工作角色和職責 K06 人際溝通原則和技術知識	S01 溝通協調能力 S02 文書處理能力 S03 時間管理能力 S04 領導能力 S05 撰寫報告能力 S06 危機處理能力

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 )
					K07 職業安全衛生相關規範和實務守則 K08 疾病和事故處理程序知識	S07 資訊科技應用能力
	T1.2 管理 團隊執行 工作		P1.2.1 依組織規範訂立團隊目標。 P1.2.2 根據組織政策，有效溝通，識別衝突並適時的回饋，以解決問題。 P1.2.3 運用資訊科技工具，整合各種資訊，以完成工作任務。	4	K03 組織政策和作業程序 K04 風險控制知識 K05 工作角色和職責 K06 人際溝通原則和技術知識	S01 溝通協調能力 S02 文書處理能力 S03 時間管理能力 S04 領導能力 S05 撰寫報告能力 S06 危機處理能力 S07 資訊科技應用能力 S08 衝突管理能力
	T1.3 管理 團隊成員 績效	O1.3.1 員工績效紀錄表 O1.3.2 員工個人發展計畫與執行成果報告	P1.3.1 根據組織政策和規定，定期監控績效，採取行動，找出績效落差和進行人員管理，以改善問題。 P1.3.2 根據組織規範，對績效低標的員工進行諮詢，視需要資遣不適任員工。 P1.3.3 根據組織規範找出績優表現員工，留存績效管理記錄及結果，做為人事運用參考依據。 P1.3.4 以組織政策及個人發展目標，提供員工職涯發展建議並完成員工個人發展計畫與執行成果報告。	4	K03 組織政策和作業程序 K09 平等就業機會，多元化和反歧視政策和法規 K10 技能發展回饋和選擇的模式 K11 績效管理和人才管理系統相關知識 K12 申訴程序	S01 溝通協調能力 S02 文書處理能力 S03 時間管理能力 S05 撰寫報告能力 S06 危機處理能力 S07 資訊科技應用能力 S08 衝突管理能力 S09 分析判斷能力 S10 培訓輔導能力
T2 與顧客 進行溝通	T2.1 蒐集 顧客意見	O2.1.1 顧客滿意度	P2.1.1 運用多元通訊工具，了解並記錄顧客需求即時傳遞相關訊息。	3	K03 組織政策和作業程序 K13 通訊工具應用知識	S01 溝通協調能力 S05 撰寫報告能力

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 )
	及滿意度	報告 O2.1.2 顧客需求紀錄表	P2.1.2 定期分析相關報表數據解讀與建議，以反映回饋顧客滿意度和市場需求。		K14 銷售概念 K15 產品銷售和服務相關法規 K16 顧客關係管理 ( CRM ) K17 顧客滿意度調查理論	S06 危機處理能力 S07 資訊科技應用能力 S08 衝突管理能力 S09 分析判斷能力 S11 顧客關係管理系統 ( CRM ) 應用能力 S12 通訊工具使用能力 S13 顧客導向
	T2.2 處理顧客意見	O2.2.1 顧客意見表	P2.2.1 依據組織政策，傾聽顧客需求，採取相關行動，並執行後續追蹤行動，記錄報告。	4	K03 組織政策和作業程序 K13 通訊工具應用知識 K14 銷售概念 K15 產品銷售和服務相關法規 K16 顧客關係管理 ( CRM ) K17 顧客滿意度調查理論	S01 溝通協調能力 S05 撰寫報告能力 S06 危機處理能力 S07 資訊科技應用能力 S08 衝突管理能力 S09 分析判斷能力 S11 顧客關係管理系統 ( CRM ) 應用能力 S12 通訊工具使用能力 S13 顧客導向
T3 分析並達成銷售目標	T3.1 分析銷售目標		P3.1.1 根據組織業務政策和程序，確認團隊銷售目標。 P3.1.2 根據商定的參數，分析個人銷售目標。 P3.1.3 定期監測銷售目標的進展情況。 P3.1.4 分析不同客戶和地區的業績，以確定支持或阻止銷售的共同因素。	4	K03 組織政策和作業程序 K05 工作角色和職責 K07 職業安全衛生相關規範和實務守則 K14 銷售概念 K18 業務計畫和目標影響個人銷	S03 時間管理能力 S05 撰寫報告能力 S07 資訊科技應用能力 S09 分析判斷能力 S11 顧客關係管理系統 ( CRM ) 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 )
			P3.1.5 觀察不同客戶表現，以分析支持或不利銷售的常見因素。		售目標 K19 商業政策及程序 K20 確定個人銷售目標成功達成要素 K21 產品和服務範圍認知 K22 零售業相關規範 K23 銷售區域的特點和功能知識 K24 企業顧客類型判別與需求知識 K25 影響銷售因素	S13 顧客導向 S14 改善銷售憑證作業技巧 S15 計劃和組織能力 S16 資料收集分析能力
	T3.2 確定影響達成銷售目標	O3.2.1 銷售目標分析報告	P3.2.1 根據議定的銷售目標，評估影響銷售業績的因素。 P3.2.2 預測和解決可能影響銷售目標實現的因素。 P3.2.3 根據組織業務政策和程序，核定銷售目標修訂或新增。	4	K03 組織政策和作業程序 K05 工作角色和職責 K14 銷售概念 K18 業務計畫和目標影響個人銷售目標 K19 商業政策及程序 K24 企業顧客類型判別與需求知識 K25 影響銷售因素	S03 時間管理能力 S05 撰寫報告能力 S07 資訊科技應用能力 S09 分析判斷能力 S14 改善銷售憑證作業技巧 S15 計劃和組織能力 S16 資料收集分析能力
	T3.3 達到銷售目標	O3.3.1 銷售進度報告	P3.3.1 對於銷售目標不佳的客戶採取措施，並根據組織政策和程序，向管理高層報告進度。 P3.3.2 找出潛在的優質客戶，並採取行動擴大銷售機會並維持客戶忠誠度。	4	K14 銷售概念 K07 職業安全衛生相關規範和實務守則 K16 顧客關係管理 ( CRM ) K17 顧客滿意度調查理論	S03 時間管理能力 S05 撰寫報告能力 S07 資訊科技應用能力 S09 分析判斷能力 S11 顧客關係管理系統 ( CRM )

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>P3.3.3 找出可能影響銷售目標的因素，並發展應對措施。</p> <p>P3.3.4 使用符合，組織政策和程序的標準向管理高層進行銷售進度的報告。</p>		<p>K18 業務計畫和目標影響個人銷售目標</p> <p>K22 零售業相關規範</p> <p>K23 銷售區域的特點和功能知識</p> <p>K24 企業顧客類型判別與需求知識</p> <p>K25 影響銷售因素</p>	<p>應用能力</p> <p>S13 顧客導向</p> <p>S14 改善銷售憑證作業技巧</p> <p>S15 計劃和組織能力</p> <p>S16 資料收集分析能力</p>

職能內涵 ( A=attitude 態度 )
<p>A01 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。</p> <p>A02 自我管理：設立定義明確且實際可行的個人目標；對於及時完成任務展現高度進取、努力、承諾及負責任的行為。</p> <p>A03 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。</p> <p>A04 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。</p> <p>A05 親和關係：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。</p> <p>A06 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。</p> <p>A07 應對不確定性：當狀況不明或問題不夠具體的情況下，能在必要時採取行動，以有效釐清模糊不清的態勢。</p>

## 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：**

- 組織政策和作業程序：包含人工作業、職業安全與衛生程序、不安全或危險物品、處理和儲存及棄置、炸彈威脅處理程序及店內疏散的程序等。
- 風險控制知識：如消除隱藏的風險及危機、工程控制以降低風險、行政控制及使用個人防護裝備等。
- 團隊：包括銷售部門、全職人員、兼職人員、臨時人員或承包商、來自不同社會、文化和種族背景的人、不同職責和職務的人、不同語言和閱讀水準的人、新進或現有人員、讀寫和計算能力各不相同、銷售小組。
- 零售業相關規範：如職業安全與衛生相關規範、消費者保護法、商業法、零售業實務守則等。
- 組織業務政策和程序：包括核准流程、與同事的互動、與客戶的互動、銷售產品和服務、銷售計畫和評估。
- 商定的參數：可包括客戶數、客戶滿意度、市場占有率、價格、銷售區域、貿易條件、交易量。
- 影響銷售業績的因素：包括搭配促銷、關聯銷售、競爭者活動、用戶要求、物流、市場占有率、商品可用性、產品的贈送或者推銷、推廣或聯合行銷、產品或者服務的品質。
- 對於銷售目標不佳的客戶採取措施：包括評估競爭對手的產品的影響，和提供更好解決方案、離開不可靠的客戶、確定可能限制銷售的原因（如產品適用性、客戶服務品質、產品線對客戶業務的可行性、提供替代產品等）。