

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 | 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。 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。 | 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) |
|------|------|------|--|------|---|---|
| | | | P3.3.3 找出可能影響銷售目標的因素，並發展應對措施。 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。 | | K18 業務計畫和目標影響個人銷售目標 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 | 應用能力 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 |

職能內涵 (A=attitude 態度)

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

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）。