

門市店長-職能模型

職能模型名稱		職類	免填		
		職業	批發零售門市店長(本職能基準適用於綜合零售業內的便利商店業、超級市場業、零售式量販業、及其他綜合商品零售業)		
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	G	
工作描述		負責對內的門市營運管理、商品管理、業績管理、人員管理，及對外的商圈經營、顧客管理，並適時向總部提供門市相關資訊，以利公司策略訂定和目標達成。			
基準級別		4			

工作任務(依需要分層)		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 營運管理	T1.1 門市環境維護	O1.1.1 工作紀錄日誌(交接簿) O1.1.2 門市設備檢核表 O1.1.3 門市環境檢核表	P1.1.1於營業前中後落實店鋪環境清潔與維護，以保持門市店面形象 P1.1.2於營業前中後落實門市設備檢核及報修，以維護營運作業順利進行	3	K01門市環境清潔知識 K02門市設備操作知識	S01門市環境清潔能力 S02門市設備操作能力
	T1.2 門市安全維護	O1.2.1 職安訓練計畫書 O1.2.2 門市安全宣導執行紀錄 O1.2.3 門市意外事件處理報告 O1.2.4 消防防護計畫書	P1.2.1規劃與安排門市職業安全訓練及消防訓練，並安排相關管理人，落實門市安全規範，以預防或降低人為等意外事件之發生 P1.2.2意外事件之初步處理與回報總部(公司)	4	K03門市保安相關知識 K04防火管理相關知識 K05意外事件處理知識	S03門市保安相關能力 S04防火與急救設備操作能力 S05外事件處理能力 S19文件報告撰寫能力
	T1.3	O1.3.1	P1.3.1確實進行總部(公司)所發布的政策資訊，	3	K06會議實務概念	S06會議管理技巧

	總部(公司)政策推動及宣傳	店鋪會議紀錄 O1.3.2 工作紀錄日誌(交接簿)	並做好其會議記錄 P1.3.2 透過店鋪會議記錄、工作日誌，進一步下達及落實相關政策宣導工作與執行作業 P1.3.3 配合總部(公司)政策確實展露行銷、用人告示等看版文宣與回報		K07 行銷宣傳方法	S07 行銷宣傳技巧
	T1.4 門市帳務管理	O1.4.1 營業日報表 O1.4.2 帳務檢查表	P1.4.1 製作或確認營業日報表，並確保當日營收之現金、有價證券與銷售帳之吻合，依規定回報總部(公司)，以落實門市帳務管理工作	3	K08 日常行政管理知識 K09 基本財務與會計知識 K10 門市帳務管理知識	S08 日常行政文書處理 S09 報表解讀與分析能力 S10 門市帳務管理能力
T2 商品管理	T2.1 商品訂貨及進出存貨管理	O2.1.1 進銷廢存表 O2.1.2 訂貨調撥單 O2.1.3 重點商品管制表	P2.1.1 能依據銷售狀況、庫存數量及總部政策，進行訂貨，並能夠理解進銷存貨表單 P2.1.2 發覺各商品項目的數字有疑慮時，並針對此異常狀況及原因進行分析比較 P2.1.3 能針對總部(公司)政策搭配進銷廢存表之分析後進行正確之庫存管理，以降低商品迴轉天數，並提出改善方案 P2.1.4 能落實其改善方案之對策，以達成業績目標 P2.1.5 針對高單價等重要之商品或高迴轉率之商品進行造冊列管	4	K08 日常行政管理知識 K09 基本財務與會計知識 K11 訂貨流程知識 K12 營運成本概念	S08 日常行政文書處理 S09 報表解讀與分析能力 S11 營運成本控管能力 S12 進銷存貨管理能力
	T2.2 商品陳列管理	O2.2.1 佈置參考示意圖	P2.2.1 落實總部(公司)所提供之商品陳列規範，進行商品上架、陳列與門市佈置 P2.2.2 依各門市/專櫃討論後之結果，開始進行產品陳列佈置，並將陳列置結果回報總部(公司)	3	K13 商品陳列美學知識	S13 商品陳列補貨能力
	T2.3 商品銷售執行	O2.3.1 商品銷售報表(日/月)	P2.3.1 落實執行總部(公司)所下達或核可之銷售計畫，並提升店鋪商品銷售之業績 P2.3.2 依據總部(公司)提供的大數據分析，掌握店內每日、每週、每月之人流及商品銷售	4	K12 營運成本概念 K14 行銷活動規劃概念	S09 報表解讀與分析能力 S11 營運成本控管能力 S14 行銷活動執行能力 S15 商品銷售能力

			狀況，以進行門市陳列、行銷活動、庫存控制的精準度，提高營運效益			
	T2.4 商品盤點作業	O2.4.1 商品盤點表 O2.4.2 商品數量異常表 O2.4.3 盤點異常改善報告 O2.4.4 庫存調度單	P2.4.1 對存貨進行查對及調度，避免資金積壓或浪費，並同時確保商品數量符合總部(公司)應有規定 P2.4.2 針對盤點後之異常數據提出警告及填寫商品數量異常表呈報，並同時提出原因及改善方法 P2.4.3 對存貨進行查對及調度，避免資金積壓或浪費；同時確保商品數量符合應有規定	4	K12 營運成本概念 K15 商品盤點知識 K16 盤點機操作方法	S11 營運成本控管能力 S16 盤點機操作能力 S19 文件報告撰寫能力
	T2.5 商品品保作業	O2.5.1 商品報廢表 O2.5.2 異常商品查對表 O2.5.3 品質管理改善報告	P2.5.1 定期檢視門市之即期品項，並確實進行相關處理作業或下架以確保門市商品品質 P2.5.2 針對品保所發現之異常數據提出警告及填妥異常商品查對表，並同時提出原因及改善方法	4	K12 營運成本概念	S11 營運成本控管能力 S19 文件報告撰寫能力
T3 商圈經營	T3.1 商圈資料蒐集分析	O3.1.1 商圈動態情報	P3.1.1 依據(POS 機)後台系統了解該區域之商品銷售品項趨勢，以利規畫相關之行銷方案 P3.1.2 配合總部(公司)要求，蒐集商圈動態情報，並判讀銷售統計表後，即時回傳商品銷售異常及商圈市調之建議	4	K17 POS 機操作方法 K18 商圈經營知識	S09 報表解讀與分析能力 S17 POS 機操作能力 S18 商圈分析能力
	T3.2 行銷活動規劃與執行	O3.2.1 行銷活動專案計畫書 O3.2.2 行銷活動文宣品 O3.2.3 檔期佈置示意圖	P3.2.1 依據商圈變化及業績達成率，規劃行銷活動以提出行動方案並落實方案執行 P3.2.2 能依據總部(公司)所提供之檔期活動內容進行行銷活動 P3.2.3 確保文宣能搭配活動檔期進行露出告知消費者相關訊息以利後續營運作業 P3.2.4 配合商圈相關友善活動之辦理，以維持商圈之顧客關係，並向總部報告行銷計畫之執行進度與狀況	4	K14 行銷活動規劃概念 K18 商圈經營知識	S14 行銷活動執行能力 S19 文件報告撰寫能力

T4 顧客管理	T4.1 顧客關係經營	O4.1.1 顧客購買歷史資訊 O4.1.2 顧客建議處理改善 O4.1.3 顧客會員資料記錄	P4.1.1 落實門市基本接待等顧客服務 P4.1.2 能確實紀錄顧客所提出之需求 P4.1.3 能有效處理顧客所回饋之建議 P4.1.4 針對熟客或會員進行經營管理，並用 line 或 APP 等社群媒體以利進行行銷活動推播	4	K19 社群媒體趨勢 K20 顧客服務管理知識	S20 社群媒體應用能力 S21 顧客問題解決能力
	T4.2 客訴處理	O4.2.1 客訴處理紀錄	P4.2.1 當服務抱怨發生時，能即時掌握事件發生之原因或狀況，並解決客訴問題，以提升門市之顧客滿意度 P4.2.2 處理、紀錄與相關人員討論及分析顧客的抱怨問題，並向總部(公司)提報該門市客訴事件案例，以利教導門市人員客訴處理能力	4	K21 客訴處理知識	S22 服務應對技巧 S23 危機管理能力
T5 業績管理	T5.1 業績管理	O5.1.1 業績分析報表(日/月) O5.1.2 營運分析報表(月/季) O5.1.3 業績目標改善方案	P5.1.1 能理解業績分析報表(如包含營收銷售商品組合數字)等各項目之意義，發覺異常數字或狀況，並針對異常狀況及原因進行分析比較 P5.1.2 能理解營運分析報表(除營收、銷售商品組合數字外；如包含庫存、毛利、成本項目、費用項目及損益情形)，發覺異常數字或狀況，並針對異常狀況及原因進行分析比較 P5.1.3 針對上述兩項(業績分析、營運分析)之報表，能夠提出改善方案或目標達成對策，並提報給總部(公司)	4	K09 基本財務與會計知識 K22 業務績效規劃概念	S09 報表解讀與分析能力 S12 進銷存貨管理能力 S15 商品銷售能力 S19 文件報告撰寫能力 S24 簡報技巧能力

	T6.1 門市人員任用與離職面談	O6.1.1 新人面談紀錄表 O6.1.2 離職人員面談表 O6.1.3 報到/離職審查資料	P6.1.1 能針對應徵人員進行面談，並填妥面談紀錄表 P6.1.2 能依據門市職缺，以任用適合的門市人員 P6.1.3 繳交錄取人員基本資料表、履歷表、晤談紀錄表至上層主管，並依總部(公司)之任用程序辦理聘任作業 P6.1.4 進行離職面談及瞭解原因，將離職相關資料等交回上層主管，並依總部(公司)之離職程序辦理後續作業	4	K12 營運成本概念 K23 職能評估相關知識 K24 基本勞動法律知識 K25 個人資料保護法基礎知識	S11 營運成本控管能力 S25 職能評估能力 S26 面談技巧能力
T6 人員管理	T6.2 門市人員教育訓練	O6.2.1 訓練計畫表 O6.2.2 訓練檢核表 O6.2.3 實習考核表	P6.2.1 能落實總部(公司)人才培育機制，進行門市人員基礎訓練 P6.2.2 考核門市人員學習成果，以確保門市人員能力與技能符合門市需求，並依據總部(公司)需求，進行適時回報	4	K12 營運成本概念 K26 教育訓練規劃概念	S11 營運成本控管能力 S24 簡報技巧能力 S27 門市人員教育訓練規劃與執行
	T6.3 門市人員日常管理	O6.3.1 差勤表單 O6.3.2 工作紀錄日誌(交接簿) O6.3.3 績效考核表 O6.3.4 異動提報單	P6.3.1 負責門市人員的日常排班調度、出缺勤等管理作業，並紀錄店務特殊事件及交接事項 P6.3.2 督導門市人員完成店務工作，並就門市人員表現狀況，適時給予關懷 P6.3.3 管理門市人員表現，進行績效管理，並對績效考核結果向總部(公司)提報，以利後續安排門市人員之獎懲、輔導和升遷規劃	4	K08 日常行政管理知識 K12 營運成本概念 K24 基本勞動法律知識 K27 績效管理知識	S08 日常行政文書處理 S11 營運成本控管能力 S28 績效管理能力

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，遭遇問題會立即採取行動解決，為達目標願意主動承擔額外責任。
- A02**自我管理**：能定義明確且實際可行的個人目標 (符合組織目標)；能展現高度進取、努力、承諾及負責任的工作行為。
- A03**團隊意識**：積極參與並配合工作團隊，並透過團隊成員彼此鼓勵，以達成團隊目標。

職能內涵 (A=attitude 態度)

A04應對不明狀況：工作中遭遇狀況不明或問題模糊 (不具體) 情況下，能採取必要行動，有效釐清現況並完成任務。

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
 - 須為高中職(畢)以上，並具備如下資格之一：
 - 1.具有綜合批發零售產業之工作經驗3年以上；
 - 2.門市工作經驗1年以上，且通過門市主管(內部)訓練。
 -
- 其他補充說明
 - 本職能基準適用於綜合零售業內的便利商店業、超級市場業、零售式量販業、及其他綜合商品零售業；百貨公司業由於其運營方式為專櫃招商，業者不需直接負擔存貨成本或專櫃經營成果，因此其經營型態與賣場管理方式與其他綜合零售商品業者不同，故不適用。