

「門市人員」職能模型(定稿)

職能模型名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	門市人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售/專業銷售	職類別代碼	KPS	
	職業別	商店銷售有關人員	職業別代碼	5220	
	行業別	批發及零售業	行業別代碼	G47、G48	
工作描述		負責開/閉店作業、門市商品管理及提供顧客服務等工作。			
模型級別		2			

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 開/閉店 作業	T1.1 清潔與確認 門市環境	O1.1.1 門市管理 紀錄表 ^{【註1】}	P1.1.1 能依據組織規範，進行公共區域、貨架、商品、櫥窗及櫃檯等清潔工作，以維持營業場所的整潔與適切。 P1.1.2 能依據組織規範，檢視並紀錄各式設備 ^{【註2】} 監控裝置顯示數據，並完成紀錄。	2	K01 職業安全衛生相關規範 K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程 ^{【註3】} K03 清潔工作的原則與時機 K04 清潔工具種類	S01 環境清潔與消毒能力 S02 貨架與商品清潔能力 S03 商品目檢能力 ^{【註4】} S04 設備檢視與調整能力
	T1.2 陳列商品與 補貨	O1.2.1 補貨單 O1.2.2 退貨單	P1.2.1 能依據組織規範，檢查貨架上商品(可能包含保存期限)，進行拉排面作業，以維持排面之乾淨與整齊。 P1.2.2 能掌握補貨原則，並運用輔助工具與正確搬運姿勢，進行補貨作業，並記錄與陳報缺貨商品。 P1.2.3 配合門店或組織需求，定期更改、調動產品陳列位置。	2	K01 職業安全衛生相關規範 K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程 K05 商品陳列知識 K06 補貨的基本原則	S03 商品目檢能力 S05 商品陳列能力 S06 營運管理系統操作能力 S07 報表填寫能力
	T1.3 金流與商品 清點	O1.3.1 日報表	P1.3.1 能巡視門市，清點架上產品數量，統計銷售情形、確認收銀機現金、零用(找)金和非現金交易	2	K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程	S06 營運管理系統操作能力 S07 報表填寫能力

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)
		及 POS 機台報表總額間平衡。			
T2 商品管 理	T2.1 商/備品盤點 與訂貨、退 換貨處理	O2.1.1 庫存表 O2.1.2 進退貨紀 錄	P2.1.1 依組織規範程序，盤點與記錄商 品庫存量，低於安全庫存量，需 進行補訂貨程序，以維持門市需 求。 P2.1.2 依進貨配送單，點收品項、數量 與品質，針對外包裝損毀或品質 不符商品進行退、換貨作業。	2 K01 職業安全衛生相關規範 K02 組織策略、門市營業 項目與標準作業流程 K07 存貨盤點原則 K08 商品存貨訂貨概念	S03 商品目檢能力 S07 報表填寫能力 S08 商品盤點能力
T3 門市服 務	T3.1 提供服務給 顧客	O3.1.1 顧客滿意 度表	P3.1.1 依組織規範與門市營業項目，主 動招呼顧客並詢問其需求，了解 顧客購買動機。 P3.1.2 依據顧客需求，說明商品特色及 提供適當的服務或產品、並給予 專業建議，促進顧客購買意願。 P3.1.3 能配合公司行銷檔期，向顧客建 議配套產品，創造銷售機會。	3 K02 組織策略、門市營業 項目與標準作業流程 K09 產品種類知識 K10 顧客關係管理概念 K11 銷售概念	S09 溝通協調能力 S10 銷售能力
	T3.2 結帳收銀	O3.2.1 發票/收 據/簽帳單 /禮券 O3.2.2 收銀錯誤 統計表	P3.2.1 能依據顧客購買產品，與顧客覆誦 再次確認購買商品及付費方式選 擇，並將商品的名稱、數量、金額 登錄於收銀機中，以避免結帳糾 紛。 P3.2.2 確認顧客購買商品後，包裝商 品、收取款項、交付商品、提供 顧客發票/收據，以完成交易。	2 K02 組織策略、門市營業 項目與標準作業流程 K09 產品種類知識 K10 顧客關係管理概念 K12 各式支付工具概念	S06 營運管理系統操作能力 S09 溝通協調能力 S11 各式支付工具操作技巧

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)
T3.3 協助處理顧客問題	O3.3.1 訂貨單 O3.3.2 退貨單 O3.3.3 客訴處理回報表	P3.3.1 依據客訴作業流程，安撫顧客情緒，確認顧客投訴的性質，向主管即時且正確陳述客訴狀況，並協助後續處理。 P3.3.2 依顧客提出產品需求，協助保留或預訂產品，並收取訂金。 P3.3.3 當顧客提出退換貨要求，先詢問並釐清消費者退換貨的原因，依據組織政策和程序，處理退換貨作業。	3	K02 組織策略、門市營業項目與標準作業流程 K13 客訴處理概念	S06 營運管理系統操作能力 S09 溝通協調能力 S12 客訴處理技巧

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 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。
- A03 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。
- A04 親和力：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。

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，或具1年以上相關工作經驗。
 - 具備數字計算能力、文書處理能力及電腦基本操作。
- 其他補充說明：
 - 【註1】門市管理紀錄表：可能包含清潔紀錄表、溫度紀錄表、廁所紀錄表、瓦斯紀錄表等紀錄表。
 - 【註2】設備：可能包含冰箱、冷氣等設備。
 - 【註3】組織策略、門市營業項目與標準作業流程：如顧客服務、處理顧客投訴、分配的義務和責任、顧客退貨和退款、各項票卷使用之相關程序與流程等。
 - 【註4】商品目檢內容：可能包含商品外觀、商品有效期限。