

連鎖店管理人員

工作崗位計畫書

實務專業部分

第一段階段

學習領域	職業教育的訓練內容	專門技能和知識
1	2	3
1	職業訓練企業	
1.1	零售業之意義與結構	a) 詮釋零售業在總體經濟之功能 b) 以職業訓練企業為例說明零售業之績效 c) 闡明職業訓練企業之類型和銷售類型 d) 以職業訓練企業為例說明零售業之共同合作之形式
1.2	職業訓練企業在市場之地位	a) 闡明駐地、銷售形式、商品配套組合、標價以及銷售空間規劃佈置對職業訓練迄在市場之影響 b) 觀察競爭、共同參與評估
1.3	職業訓練機構之組織	a) 介紹職業訓練企業的法律形式 b) 詮釋職業訓練企業之組織架構、任務、權限以及各個範圍共同影響 c) 介紹職業訓練企業的業務領域、任務與工作 d) 描述職業訓練企業與經濟組織、官方、工會和職業代表(公會)之合作
1.4	職業訓練、人事管理、勞工法和社會法之規定	a) 確認職業訓練契約的權利與義務、描述參與雙軌體制職業訓練者的任務 b) 比較企業訓練計畫和訓練規章 c) 闡述終身學習對職業發展和個人發展的理由 d) 遵守勞工法、社會法、勞工參決法規定以及勞動領域適用的工資規定和工時規定 e) 闡明勞動契約之基本內容和要素以及勞動必要的個人文件 f) 說明人力調度畫之目的與任務，有助於銷售 g) 說明個人報酬結算項目

1.5	工作安全衛生保障	<p>a)確定工作崗位之安全與健康危害並採取避免職災措施</p> <p>b)運用與職業相關的勞動保護法規和防止職災法規</p> <p>c)描述在意外事故發生時的行為方法(方式)以及採取第一措施</p>
-----	----------	--

學習領域 No.	職業教育的訓練內容	專門技能和知識
1	2	3
		d)運用預防火災防護法規；描述在火災發生時採取的行為方式以及採取滅火措施
1.6	環境保護	<p>為避免企業在職業影響範圍所造成的環境負擔，特別</p> <p>a)舉例解釋由職業訓練企業所造成的環境負擔之可能性和其對環境保護的貢獻</p> <p>b)使用適用職業訓練企業的環境保護規範</p> <p>c)使用符合經濟且保護環境的能源與原料的用途可能性</p> <p>d)避免製造垃圾；供應能保護環境的材料與原料</p>
2	資訊和溝通	
2.1	資訊系統和溝通系統	<p>a)使用職業訓練企業的資訊與溝通系統</p> <p>b)使用資料傳送和資訊獲得系統之可能性；遵守安全要求</p> <p>c)資料輸入、以企業通用的流程以及在遵守資料保護原則下確定與維護資料</p>
2.2	團隊工作和合作、工作組織	<p>a)利用有益於企業環境氣候、工作績效、交易成功的資訊、溝通與合作</p> <p>b)以團隊方式進行規劃與處理任務</p> <p>c)共同參與內部合作</p> <p>d)運用工作方法和組織方法以及學習技巧、工作技巧</p> <p>e)利用獨立學習的方法，運用專業資訊</p> <p>f)分析衝突的原因有助於避免溝通干擾</p> <p>g)描述價值評估、尊重、信賴作為合作成功基礎的意義</p> <p>h)給予與接受回饋</p>

3	商品配套組合	<p>a)闡明生產線為企業商品配套組合的一部分</p> <p>b)告之顧客有關職業訓練企業的生產線</p> <p>c)描述企業以商品種類作為生產線結構</p> <p>d)在考慮到生態、經濟、法律方面，闡明生產線上的商品之特性、使用及運用之可能性、運用所掌握到的商品知識資料來源</p> <p>e)使用專業術語和商業通行的名稱，亦可使用外文描述生產線商品，</p> <p>f)注意商品標示，利用顧客的資料</p>
4	諮詢和銷售之基礎	

學習領域 No.	職業教育的訓練內容	專門技能和知識
1	2	3
4.1	顧客導向和服務導向之行為態度	<p>a)闡明銷售人員對在成功的商業活動所扮演的角色且履行個人任務時需顧及其角色</p> <p>b)描述成功銷售活動之要求與任務</p> <p>c)透過個人態度讓顧客滿意及聯繫顧客</p>
4.2	與顧客溝通	<p>a)就商品、諮詢與服務方面，深入討論顧客的期待與願望</p> <p>b)視情況回應顧客的態度</p> <p>c)在與顧客交談時需顧及言語上與非言語的溝通</p> <p>d)使用提問題技巧</p> <p>e)在提供資訊、顧客諮詢及銷售對話中運用領導話題的技巧</p> <p>f)基於促進銷售，回應顧客的抗議與論點</p> <p>g)陳述衝突種類；應用解決衝突之可能性</p> <p>h)有益於避免資訊干擾與溝通干擾</p> <p>i)提供補充商品、替代商品與額外商品</p>
4.3	申訴與抱怨	<p>a)區分抱怨、申訴、退換商品；運用法規及公司規章</p> <p>b)共同參與處理抱怨、申訴、退換商品</p>
5	服務範圍：收銀	
5.1	收銀	a)收銀，遵守注意收銀指示

		<ul style="list-style-type: none"> b)結帳、結算現金與非現金、注意價格折扣 c)注意在收銀範圍內與顧客談話內容的意義 d)開立購買收據 e)就收銀技巧方面，退換商品與申訴的結算
5.2	結帳	<ul style="list-style-type: none"> a)結帳 b)製作收銀報告，轉交收款與收據 c)確認造成收銀差異的原因
6	行銷基礎	
6.1	廣告措施	<ul style="list-style-type: none"> a)說明廣告種類、目標、任務與針對的客層 b)在顧及法律規範下所使用的廣告手段與廣告媒體 c)了解廣告措施
6.2	商品展示	<ul style="list-style-type: none"> a)以能促進銷售效果方式展示商品，利用裝飾方法 b)依銷售觀點評估賣場、陳列商品

學習領域 No.	職業教育的訓練內容	專門技能和知識
1	2	3
6.3	顧客態度	<ul style="list-style-type: none"> a)共同參與促進顧客滿意度的服務 b)使用聯繫顧客的方法
6.4	訂價	<ul style="list-style-type: none"> a)說明訂價的重要基本原則 b)陳述價格改變的後果 c)在法規與企業預先規定的框架下確保標價
7	商品管理	
7.1	商品管理基礎(基礎商品管理)	<ul style="list-style-type: none"> a)說明職業訓練企業其商品管理目的和任務 b)闡述商品流量與資料流量的關聯性 c)利用資料登記和資料處理的可能性 d)在確保資料和資料保護方面注意法規和企業預先規定
7.2	庫存控管與盤點	<ul style="list-style-type: none"> a)注意正確描述的及近期的商品流通之登記作為操作及控制商品流量的基礎 b)登記商品管理資料；檢驗進貨、貯存商品、銷售商品的收據 c)控制存貨的數量與品質 d)在發生存貨誤差、尤其是經由破損、毀壞、消失、失竊所造成時，採取企業通用的措施

		e)參與盤存並重視法律規章 f)有助於避免盤存差異
7.3	進貨與儲存商品	a)登記與檢驗進貨，避免誤差，依公司規定轉送商品 b)控制包裝運輸時所造成的損壞 c)接收商品時須注意法規 d)儲存與維護商品並注意法規 e)在遵守法規下使用和維護能促進商品流通的輔助工具
8	基礎會計(學)	
8.1	實務上的計算流程	a)處理銷售相關的交易過程 b)計算方式 c)使用有益於計算的輔助工具 d)闡明成本、銷售與利潤的關係
8.2	成本會計(計算)	a)制作成本會計，執行計算 b)區分影響成本會計因素
9	零售流程	a)根據價值鏈闡述職業訓練企業的任務、組織、義務 b)就銷售觀點確認對供應商和製造商的交易可能性

第二階段：

學習領域 No.	職業教育的訓練內容	專門技能和知識
1	2	3
		c)將零售業的核心流程：採購、商品配套組合、運籌玲成與銷售編入價值鏈中，並申述其交互作用 d)將財務會計、人事管理、行銷、IT 應用和商品管理分析等流程運用在生產線上 e)發展與貫徹能確保品質的措施 f)共同參與藉由弱處分析和消除錯誤來源所產生的流程最適化 g)描寫作為資訊工具和控管工具的控制任務
1	接收商品、倉儲商品	
1.1	存貨控制	a)分析庫存量的變動對收益的影響 b)參與控制存貨與銷售，利用商品管理 c)考慮依季節、活動與頻繁而定波動控管商品種類的

		完整性
1.2	商品接收與商品控制	a)在接收商品時，運用企業收據管理規則 b) 在接收商品時，傾聽接受抱怨，並在遵守法規及企業通用的規章下處理抱怨 c)在倉儲前物流階段間遭受破損、毀壞與消失的情況下採取的措施
1.3	商品倉儲	a)運用倉儲特殊商品類別的規章 b)特別是在考量廣告效益下陳列賣場的商品
2	諮詢與銷售	
2.1	諮詢對話與銷售對話	a)介紹同一產品線上兩類商品結構之寬度與深度 b)告知顧客決定品質與價格的特點(徵)以及生產線之商品使用及應用之可能性 c)在銷售對話中突顯製造商品牌和商品品牌(商標)之差異性 d)告知顧客法律及企業回收之規定以及符合環境之傾倒(消除)商品之可能性 e)觀察趨勢與創新方法並利用之作為銷售論點

	職業教育的訓練內容	專門技能和知識
1	2	3
		f)從與顧客對話中，調查商品特有的數量與價格 g)在處理銷售特別狀況時，運用法規與企業規定 h)區分顧客類別和消費行為模式，並個別運用於銷售談話中 i)就銷售、利潤、顧客滿意方面闡明成功的銷售活動的意義 j)透過觀察、積極的傾聽和提問題調查顧客購買動機與願望，並運用在銷售對談中
2.2	更換商品、申訴、抱怨(抗議)	a)處理更換商品、申訴、抱怨(抗議)等狀況時，顧及企業利益，並以顧客中心導向來進行 b)依照法規和企業規定解決更換商品、申訴、抱怨(抗議)等特殊狀況
2.3	困難的會談情況下的行為態度	a)與顧客往來時展現其洞察力 b)處理受情緒影響的狀況 c)克服銷售所產生的壓力狀況

		d)查明衝突原因，並在諮詢中發展出衝突解決方法 e)處理難纏的顧客時運用策略
3	收銀	
3.1	收銀服務	a)收銀時，視情況與顧客對話 b)結帳時提供顧客服務 c)
3.2	收銀系統與結算	a)說明收銀系統不同的使用權限；運用收款功能 b)闡明收銀(系統)對商品管理分析之意義；就商品、付款方式、人員調用方面評估收銀報告(書) c)在接收貨幣和非貨幣付款方式時注意預防措施 d)運用對外幣往來之企業通行的規定 e)克服因收銀而產生的壓力狀況 f)共同參與製作總結收銀報告、準備款項之運輸、兌換零錢之準備 g)系統出現干擾狀況時，採取措施確保資料安全以及重新恢復運作功能
3.3	諮詢對話與銷售對話	a)處理更換商品、申訴、抱怨(抗議)時，並基於企業利益以顧客中心導向來進行 b)符合法規及企業規定解決更換商品、申訴、抱怨(抗議)等特殊情形
4	諮詢對話與銷售對話	

		專門技能和知識
1	2	3
4.1	廣告	a)共同參與廣告措施及促進銷售措施，並評量成果；申述廣告方法及廣告媒體之抉擇 b)以職業訓練企業為例闡明廣告方法與廣告媒體之關聯性以及廣告成本和廣告效益 c)共同參與廣告效益控管
4.2	促進商品視覺銷售	a)利用商品視覺銷售促進的目的及任務，描述典型技巧的影響作用 b)解釋感官感受及銷售心理學知識之基礎以及由此得出對商品展示佈置之要求

		c)商品展示時注意顧客期待
4.3	聯繫顧客、服務顧客	a)重視聯繫顧客與顧客服務對銷售效益之影響 b)提供禮品包裝服務 c)共同參與職業訓練企業之顧客特別服務形式 d)共同參與特別活動企劃與執行

第三階段：

		專門技能和知識
1	2	3
1	諮詢、商品、銷售	
1.1	顧客導向之溝通	a)闡明自我知覺與他人知覺之間的關聯性，溝通時須注意之 b)在個別工作領域以顧客為中心導向實現企業目標 c)注意壓力產生與克服壓力之基本模式 d)注意個人情緒對銷售所產生的影響 e)區分溝通技巧，應用於滿足顧客 f)在與顧客諮詢對話中，代表企業品質與利潤要求
1.2	解決衝突	a)描述衝突產生與克服之基本模式 b)分析銷售對話所產生衝突情況的原因，得出結論有益於未來的銷售對話
1.3	額外產品類別的商品知識	a)介紹職業訓練企業兩個以上的商品類別的結構 b)告知顧客決定品質與價格的特點以及使用與應用之可能性 c)於銷售對話中說明製造商品牌與商品品牌之區分

		專門技能和知識
1	2	3
		d)告知顧客法律及企業對回收之規定，以及符合環境之清除商品可能性 e)觀察趨勢與創新傾向，並利用為銷售論點 f)從與顧客對話中確定商品特有的數量與價格 g)透過觀察、主動傾聽與循問掉查出顧客購買動機和願望，將之利用於銷售對話中 h)利用媒體掌握商品特有的知識 i)評量商品其與健康及環境之配合性

2.	採購導向之商品經濟	
2.1	商品配置安排	a)藉由商品管理上的指標(指數)進行需求調查 b)訂貨時注意送貨方式 c)共同參與訂貨流程(程序)
2.2	商品配套組合	a)在顧及產品線的建立與結構上採取確保產品線上商品的完整性的措施 b)說明商品配套組合要素，特別是品質、趨勢、客層、駐地、競爭情況 c)闡明佈置產品線的建議 d)申述商品下架與新採用商品之理由
2.3	契約與付款條件	a)區分付款方式 b)監督採購契約所簽定的條件
3	商品管理分析	
3.1	銷售發展(營業額發展)	a)共同參與制定銷售統計資料 b)從銷售統計資料中推演出提高銷售方法，作出銷售建議 c)共同參與提高獲利之措施
3.2	商品流動之績效指數	a)闡明績效指數對於商品流動和經營績效的意義 b)共同參與績效指數的調查 c)作出改善績效指數之結論，並將之付諸實施 d)申述績效指數改變對銷售流程之影響
3.3	管理存貨	a)訂貨時需注意控管流程，並自商品管理系統檢驗訂貨之建議 b)查明盤點差異之原因，作出正確盤點措施之建議，並將之付諸實施

		專門技能和知識
1	2	3
4	商業經營之調整與控制	
4.1	成本計算與績效計算	a)解釋作為資訊系統與控制系統的企業成本計算與績效計算 b)闡明經營決策的成本計算與績效計算 c)自成本計算與績效計算中導出企業管理結論
4.2	存貨控管	a)調查且評定企業績效指數、得出結論

		b)共同參與制定企業的統計資料並予以評價 c)採取調控措施，並且共同參與措施之執行
4.3	藉由指數調控	a)建議價格固定 b)執行預算與分析
4.4	企業的損益表	a)區分企業損益表種類 b)比較總收入及企業損益表，並加以衡量評估，作出改善之建議 c)共同參與制定企業損益表
5	行銷	
5.1	促進銷售	a)確定銷售好與銷售差的區域 b)參與規劃與衡量銷售促進措施，加以執行 c)參與準備與實施賣場商品之轉換
5.2	駐地行銷	a)就經濟與地區性觀點評斷駐地市場情況 b)解釋駐地行銷對企業的存貨維護及繼續發展，並給予建議 c)觀察出現在市場上的競爭者，得出結論，提出改善自家的市場佔有率的措施 d)顧及競爭法規
5.3	針對特定顧客群之行銷	a)自消費者行為之市場研究結果中得出使用行銷工具之建議 b)鑒於目標客群之購買與消費行為對專業單位的影響解釋目標客群之購買與消費行為，得出結論遂提出建議措施 c)投入目標客群之促進銷售產品資訊 d)觀察競爭者行銷方法，得出對自家企業之行為建議
6	資訊科技之應用	

		專門技能和知識
1	2	3
6.1	企業電子化	a)描述其他企業與最終消費者之交換關係；闡明交易流程及其資訊科技應用支援 b)採取措施解決資訊科技運用方面的干擾 c)運用內部與外部電子服務

		d)就企業觀點評量電子商務與電子商業之優、缺點
6.2	資料庫	a)製作且維護商品管理系統中的商品基本資料 b)編輯資料作為企業決策之依據 c)闡明改善商品配套組合結構、運籌流程、行銷措施等建議 d)分析評估資料庫
6.3	商品管理最適化	a)商品管理系統的組成部分對工作流程控管(調整)之共同影響 b)共同參與分析與評估指標及統計資料 c)將商品管理系統得出結果轉化為銷售預測,並得出庫存量和促銷措施之結論
6.4	支援使用者	a)指導、諮詢使用者如何使用與操作資訊科技設備及溝通科技設備 b)提供操作文件,使用支援工具(協助說明書)
7	人事	
7.1	自我負責與激勵(鼓舞)	a)闡明激勵與自我負責對經濟成就的意義 b)在作人事決策籌備時考慮員工個人先決條件 c)解釋(說明)領導員工是一動態且不斷變化的過程
7.2	目標領導	a)闡明目標領導的優點 b)闡明目標系統為內容績效要求 c)從目標導出措施規劃、檢驗目標達成
7.3	自我管理與時間管理	a)解釋自我管理與時間管理、提升難效和壓力之關聯性 b)利用自我管理與時間管理之方法
7.4	溝通	a)運用解決衝突方法之可能性特別是帶有目的地改善激勵、工作環境氣候與工作績效 b)與員工對話時運用語言與非語言溝通技巧 c)溝通時顧及自我知覺與他人知覺 d)描述於衝突情況中應用及執行批評對話

		專門技能和知識
1	2	3
7.5	人力資源發展	a)闡明事業單位之人力資源發展目標 b)從人力資源需求規劃、人力資源調用、技能資格需求中推演人力資源發展

7.6	人力調用	a)闡明權限結構之意義 b)制定人力資源調用規劃 c)人力資源規劃與調用勞動法及社會法之規定
-----	------	--

第四階段：

		專門技能和知識
1	2	3
	企業自主性之基礎	a)申述企業自主性作為職業生涯規劃和人生規劃觀點 b)評估企業自主性對個人和專業資格(能力)的要求 c)指出企業自主性之前提要件、一般條件(環境)、機會與風險 d)規劃邁向自主性之步驟、闡明經營理念、制定與展示其經營計畫 e)創立公司與收購公司時顧及市場研究資料與駐地分析資料 f)闡明創立公司與收購公司的法律條件 g)區分組織形態，挑選較合適者 h)查明、挑選融資來源與促進企業自主性之可能性並規劃融資 i)選擇企業自主性之保險方式 j)在企業自主性框架下指定稅制類型 k)評估企業控管之指數(指標)

時程規劃

培訓第一年

A

第一年整個培訓期間傳授職業的專業技能與專業知識 2.2 團隊工作與共同合作、工作組織以及 3.商品配套組合

B

(1) 在三至五個月時間內，依重點傳授職訓工作崗位零售商的意義與結構

- 1.1 職業訓練企業/專業單位於市場上的地位
- 1.2 職業訓練企業/專業單位的組織
- 1.3 職業訓練、人事管理、勞動法規與社會法規
- 2.1 資訊系統與溝通系統
- 7.1 基礎商品管理的專業技能與專業知識

(2) 在三至五個月時間內，依重點傳授職訓工作崗位的專業技能與專業知識

- 1.6 環境保護
- 4.1 顧客導向與服務導向之行爲
- 4.2 與顧客溝通
- 6.1 廣告措施
- 6.2 商品展示

(3) 在三至五個月時間內，依重點傳授職訓工作崗位的專業技能與專業知識

- 1.5 工作安全與健康維護
- 5.1 收銀
- 5.2 結帳
- 8.1 實務中的計算流程/ 因此繼續傳授與職訓工作崗位
- 7.1 基礎商品管理/ 有關的專業技能與專業知識。

培訓第二年

A

第二年整個培訓期間繼續傳授職訓工作崗位的專業技能與專業知識 2.2 團隊工作語共同合作、工作組織以及 3.商品配套組合

(1)在三至五個月時間內，依重點傳授職訓工作崗位的專業技能與專業知識

- 4.3 抱怨與申訴
- 6.3 顧客服務/ 因此繼續傳授與職訓工作崗位

- 1.6 環境保護
- 4.1 顧客導向與服務導向之行爲
- 4.2 與顧客溝通
- 6.1 廣告措施
- 6.2 商品展示/ 有關聯的專業技能與專業知識。

(2)在四至六個月時間內，依重點傳授職訓工作崗位的專業技能與專業知識

- 6.4 訂價
- 7.2 存貨控制、盤存
- 7.3 採購商品、倉儲商品
- 8.2 成本計算/ 因此繼續傳授與職訓工作崗位
- 1.5 工作安全與健康維護
- 5.1 收銀
- 5.2 結帳
- 7.2 商品管理基礎
- 8.1 實務中的計算流程/ 有關的專業技能與專業知識。

(3) 在三個月時間內，依職業教育法第十二條第三項之規定傳授四門選修學科中一門職訓工作崗位

- 1. 接收商品、倉儲商品
- 2. 諮詢與銷售
- 3. 收銀
- 4. 行銷措施的專業技能與專業知識

培訓第三年

(1)在三個月時間內，依重點傳授職訓工作崗位

- 9. 零售流程的專業技能與專業知識

(2)依第十二條第三項在三個月時間內，傳授三門選修職訓工作崗位

- 1. 諮詢、商品、銷售
- 2. 採購導向之商品管理
- 3. 商品管理分析
- 4. 商業經營調整與控制
- 5. 行銷
- 6. 資訊科技應用
- 7. 人事的專業技能與專業知識