

**零售業《能力標準說明》能力單元  
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	管理零售團隊
2. 編號	111360L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售店舖內管理階層的員工。從業員能夠因應機構的銷售策略及市場目標等因素，管理店舖之零售團隊及相關資源，以提升銷售表現。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解管理零售團隊相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解機構的銷售策略及市場目標，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 機構整體及各分店（若有的話）的銷售目標</li> <li>● 店舖貨品在零售市場中的地位或定位</li> <li>● 店舖貨品的競爭優勢</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解顧客對貨品的需求，以及整個市場的趨勢</li> <li>◆ 掌握店舖所提供的貨品及服務的範圍、檔次、質量等</li> <li>◆ 瞭解店舖負責銷售的新貨品及服務</li> <li>◆ 掌握店舖用以支援零售團隊的資源（如：人力及物力）</li> <li>◆ 掌握管理零售團隊及資源的手法及技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 人際溝通的技巧</li> <li>● 培養正面思維態度及行為的技巧</li> <li>● 組織團隊的能力</li> <li>● 領導才能</li> <li>● 培訓及督導團隊人員的能力</li> <li>● 決策及授權的安排</li> <li>● 銷售報告分析及跟進技巧</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 管理零售團隊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 領導店舖之零售團隊，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 熟識個別零售人員的技能、需要、專長、缺點等</li> <li>● 向團隊各成員發出清晰明確的指令</li> <li>● 建立機構可自主操縱的溝通渠道</li> </ul> </li> <li>◆ 管理零售團隊的工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 清楚告訴各成員要達到的銷售指標，以及量度表現的準則</li> <li>● 定期舉行零售團隊會議，以便掌握及檢討最新的銷售情況</li> <li>● 與團隊擬訂銷售報告的細節，包括指標、格式、時限等</li> <li>● 分析團隊所提交的銷售報告，並加以跟進</li> </ul> </li> <li>◆ 管理相關的資源，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按運作需要，編配資源給零售團隊成員</li> <li>● 鞭策及激勵零售團隊成員，以達到整體及個別的銷售目標</li> <li>● 因應團隊提出資源或支援的要求，盡快加以處理</li> <li>● 監控零售團隊的支出，確保在預算之內運作</li> </ul> </li> <li>◆ 為零售團隊建立正確的價值觀及職業道德，包括切實執行銷售相關活動和如實匯報銷售</li> </ul>

	<p>數據</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 定期向管理層匯報店舖零售團隊及相關資源的運作情況，並提交改善的建議</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 在管理零售團隊時，能公平公正對待團隊各成員，發揮團隊合作精神</li> <li>◆ 能夠遵守平等機會條例、反歧視條例</li> <li>◆ 能夠與員工或員工團體（如：工會）保持溝通</li> </ul>
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 能夠根據機構的銷售策略及市場目標等，管理好零售團隊及相關資源，以提升銷售表現；及</li> <li>◆ 能夠向團隊灌輸正確的價值觀及職業道德以配合機構零售業務的發展。</li> </ul>
8. 備註	此乃能力單元 105146L4 的更新版