

技 能 檢 定 規 範 之 18100

門市服務

行政院勞工委員會中部辦公室編印

中華民國 95 年 1 月

門市服務技術士技能檢定規範

目 錄

壹、門市服務技術士技能檢定規範說明.....	1
貳、丙級門市服務技術士技能檢定規範.....	3
參、乙級門市服務技術士技能檢定規範.....	8

壹、門市服務技術士技能檢定規範說明

在商業現代化進程中，連鎖化、大型化、資訊化的趨勢不斷演進，門市服務業發展也從單店經營到多店經營以至連鎖經營的層次，以 2004 年為例，國內連鎖服務業已佔零售總產值的 45%，連鎖產值已突破兆元大關，因此可知連鎖服務業在國民經濟活動中扮演相當重要的角色。近年來隨著國內經濟結構轉型，服務業已逐步取代製造業，服務業的迅速興起，使得業界對人力資源的需求與日俱增。

門市服務業為知識密集產業，人才需求高，但因企業個別資源有限，且人員流動率高，為使政府更加重視此一未來經濟重要命脈，提升專業理念，培養具前瞻性的服務管理人才，也為了累積國際商業實力的整體效益，積極引進最新經營管理技術並同時擴展教育訓練的功能，將針對服務業相關人員，推動技能檢定制度，以期提高門市服務人員之專業形象、管理思維及技術，對於服務業相關人員專業價值的肯定、人才晉用品質提升、消費者的權益保障，將門市存在的三個空間—從業人員空間、商品空間和顧客空間完美融合，創造企業獲利空間，甚而建立產業升級的具體指標，使業界與消費者共蒙其利。

本規範考量現階段國內商業環境及服務業人才培育現況，參考先進國家作法，彙整專家學者建議，規劃門市服務技術士技能檢定之工作規範，以為未來檢定作業實施之準則。本階段以乙級門市服務技術士規劃為主，主要對象乃針對從事門市管理之人員，開辦檢定後再依業界需求，次第規劃甲級之檢定，俾益逐步提升業界人才之素質，強化產業競爭力。

相關門市服務技術士之檢定架構如下：

- 一、本規範所謂之門市服務，泛指以門市型態服務消費者之服務業業態，如：連鎖服務業，可分零售服務業、餐飲服務業與生活文教服務業，由於業態間行業實務差異性大，門市服務乙級技術士之檢定主要是以零售服務業門市管理人員為主，餐飲服務業與生活文教服務業門市管理人員為輔，予以店務營運中之各項指導與派任工作能力之檢定。
- 二、門市服務乙級技術士之檢定之標準，概以門市管理人員應具備之商業理論、門市與商品相關計畫、管理及經營技術及顧客服務……等，為主要檢定內容。

三、本規範之檢定項目分爲學科與術科兩項，採分別實施檢定，均應達標準方能授予乙級技術士資格。有關學科與術科之範圍，包括零售與門市管理、門市商品管理、門市銷售管理、門市人力資源管理、門市營運計畫與管理、門市商圈經營、門市顧客服務管理及門市危機處理等八項目，請參照工作規範所列各項，含技能標準與相關知識。

貳、門市服務技術士技能檢定規範

行政院勞工委員會 95.01.12 勞中二字第 0950200006 號公告

級 別：丙級

工作範圍：從事流通服務業門市商店之第一線從業人員，參與店舖營運之各項執行工作，並應具備基礎之零售商業概念。

應具知能：請參照下列各項技能與相關知識

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
一、零售概論	(一)零售業的定義、分類與業態特色	1.能正確理解零售業的定義與分類。 2.能區隔不同零售業態的經營特性。 3.業態分類表編制。 4.業態管理概念。 5.業態特色內容說明。 6.業態經營特色。	(1)瞭解業態分類意義。 (2)瞭解業態特色意義。 (3)瞭解業態經營概念。 (4)瞭解零售之意義與重要性。 (5)瞭解業態特色與經營管理。
	(二)零售管理功能意義與趨勢	1.零售管理之定義。 2.零售管理之功能。 3.網路零售、關係行銷與綠色銷售。	(1)瞭解零售管理之意義與重要性。 (2)瞭解零售管理之功能與目的。
二、門市行政	(一)瞭解零售業門市日常作業的重點	1.能正確說明門市一天的主要工作內容。 2.能掌握工作的優先順序。	(1)瞭解門市作業的重點與步驟。 (2)瞭解基本工作職責與工作排程觀念的建立。
	(二)人員管理	1.招募及各項福利制度及教育訓練內容。 2.能正確掌握人員出勤狀況並管理。	(1)瞭解招募作業意義。 (2)瞭解門市甄選流程與用才標準。 (3)瞭解出缺勤管理的意義。 (4)瞭解訓練、教育、人力資源發展知識。
	(三)報表製作	1.營業流程之瞭解。 2.各項報表運用與製作。	(1)門市每日、週、月營業流程之正確執行。 (2)報表製作與運用。 (3)向主管陳報、解說。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
三、門市清潔	(一)門市清潔範圍及環境	1.能正確執行清潔門市內外及周圍環境。 2.維持門市內外環境之清潔。	(1)瞭解清潔範圍及周邊環境清潔對環境衛生的要求。 (2)執行門市清潔之落實及維持的重要性。
	(二)清潔各項作業	1.能正確瞭解清潔範圍、項目及步驟。 2.能正確使用清潔方法、用具、用品以達到清潔效果。 3.能安排定期維持門市清潔。	(1)瞭解確實執行門市清潔與維持之重要性。 (2)環境清潔。 (3)貨架清理。 (4)設備清潔。 (5)正確執行清潔相關程序有效達到清潔效益。
	(三)清潔安排程序及後續作業	1.能按正確清潔程序進行操作清潔。 2.門市清潔後續維護處理。	(1)正確之清潔作業程序安排。 (2)後續清潔管理或定期維護的重要性。
四、商品處理作業	(一)商品知識建立	1.商品種類之認識。 2.商品品質概念。	(1)門市商品管理。 (2)品質保證觀念。
	(二)商品進退貨	能正確執行進退貨流程之處理。	(1)瞭解進退貨之意義。 (2)進退貨處理程序。
	(三)商品理貨與報廢程序處理	能正確執行理貨與報廢程序。	(1)瞭解理貨與報廢之意義。 (2)瞭解報廢處理程序。
	(四)商品補貨	能正確執行補貨程序。	瞭解補貨流程之意義。
	(五)商品陳列	1.商品陳列之意義。 2.商品配置的原則與執行作業。	(1)瞭解商品陳列應注意之處。 (2)瞭解商品配置的原則與執行作業程序。
五、櫃檯作業	(一)掌握門市櫃檯服務應對的工作重點	1.櫃檯服務禮貌用語。 2.櫃檯收銀作業內容重點。	(1)瞭解門市櫃檯作業的範圍與工作職掌。 (2)瞭解門市櫃檯作業的顧客應對禮貌用語及收銀步驟。
	(二)櫃檯標	1.能依標準配置，陳列各式設	(1)瞭解櫃檯配置位置圖

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
	準配置	備道具、用品與商品。 2.能正確整理櫃檯標準配置。	及其重要性。 (2)瞭解櫃檯作業的意義並能正確執行。
	(三)發票與現金處理	1.收銀流程之正確執行。 2.發票列印與現金管理。 3.能正確的開立與整理二或三聯式發票單據。	(1)瞭解櫃檯收款流程之意義。 (2)瞭解現金管理之意義。 (3)瞭解開立或列印二聯、三聯發票之流程。 (4)偽鈔辨識及處理原則。
	(四)交接班作業	1.執行櫃檯交接的各項事務與帳務。 2.交接排班表之瞭解。	(1)交接班作業程序之掌握。 (2)瞭解營業開始與結束作業。
六、顧客服務作業	(一)整理服裝儀容	1.依職場要求穿著整齊清潔。 2.能正確依職場要求整理個人服裝儀容。	(1)瞭解個人服裝儀容應遵守之規範。 (2)瞭解正確的服裝儀容之意義。
	(二)顧客禮貌及應對態度	1.能主動向顧客問候。 2.能細心、耐心聆聽顧客需求。 3.能正確應對顧客要求之事項。	(1)瞭解顧客禮貌及應對態度之重要性。 (2)瞭解待客技巧與程序。 (3)瞭解人際關係與溝通技巧。
	(三)服務的執行	1.能活用招呼顧客的手法。 2.能正確的面對與電話應對。	(1)瞭解銷售服務之目的。 (2)瞭解顧客需求與正確的服務。
	(四)門市顧客關係管理作業	1.能主動積極開發潛在顧客並掌握顧客的再購買意願。 2.能重視客戶建議並營造良好購物氣氛與環境。 3.售後服務與客訴即時處理。	(1)瞭解門市顧客關係管理作業意義與重要性。 (2)瞭解面對顧客之態度的重要。 (3)處理客訴應有的態度與處理步驟。 (4)瞭解售後服務之意義

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
			與重要性。
七、簡易設備操作	(一)門市設備種類之認識與瞭解	1.門市設備種類的瞭解與管理。 2.正確的標準操作程序。	(1)瞭解所有門市設備並管理之。 (2)操作之標準化程序。
	(二)門市機器設備的操作與使用	1.能依正確步驟或手冊操作門市相關設備。 2.正確操作相關之安全措施。	(1)熟悉機器設備名稱及使用方法。 (2)瞭解使用機器設備的安全性及保養維護。
	(三)簡易維護狀況排除與報修程序	1.日常及定保養作業。 2.基本故障因素之排除。 3.報修處理。	(1)例行之保養維護。 (2)簡易維修之實施。 (3)簡易障礙情況之認知與處理 (4)瞭解報修檔案記錄之處理作業。
八、環境及安全衛生作業	(一)門市環境瞭解	1.門市商圈、立地環境。 2.門市配置及動線規劃。 3.區域活動參與之重要性。	(1)瞭解商圈內顧客、人文及特殊銷售習性以調整門市活動。 (2)門市配置及動線的重要性及安全管理。 (3)瞭解敦親睦鄰之意義與重要性。
	(二)門市環境衛生污染防治概念	1.門市衛生之重要性。 2.門市污染與防治概念。	(1)環境衛生對門市營運的意義與重要性。 (2)瞭解門市污染與防治概念。 (3)廢棄物之處理作業。
	(三)防搶、防竊、防騙管理作業	1.搶、竊、騙等不當行為之防範作業。 2.發生搶、竊、騙行為之處理作業。	(1)瞭解搶、竊、騙發生之時機與手段。 (2)相關搶、竊、騙之處理報案與呈報。 (3)配合平時防範作業之宣導
	(四)賣場與消防安全管理	1.能夠正確使用用具或方法防止賣場出現安全的危機，如滑倒、刮傷等。	(1)賣場可能會出現之安全問題與預防方法。 (2)瞭解消防相關之滅火

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
	作業	2.消防控制及管理概念。	器具、指引正確疏散路線與逃生設備之使用。
	(五)災害的處理	1.相關天災人禍之應變及通報作業。 2.能正確處理或排除災害狀況。 3.相關安全及災害處理設備及工具點檢及操作。	(1)瞭解各項門市安全相關之天災人禍狀況。 (2)瞭解通報處理作業、紀錄與通報作業。 (3)門市安全與災害處理之設備與工具之操作方法瞭解與盤點。
九、職業道德	(一)遵守職場倫理與規章	1.瞭解公司組織。 2.瞭解公司相關規章。 3.保守相關之營業秘密。	(1)公司組織架構之瞭解，並從中理解其倫理次序。 (2)對公司管理規章之認識與熟悉。 (3)對公司內部管理文件負有保密責任，不任意對外發言。
	(二)瞭解職場道德之重要性	1.敬業精神。 2.職業素養之學習。 3.職業道德。	(1)重視工作價值從而敬業樂群。 (2)理解團隊之重要性與職能知識之掌握。 (3)謹守職業分際，實行道德規範。

參、門市服務技術士技能檢定規範

行政院勞工委員會 95.01.12 勞中二字第 0950200006 號公告

級 別：乙級

工作範圍：從事流通服務業門市之管理人員，參與門市營運之各項指導與派任工作，並應具備管理行政及危機處理能力。

應具知能：請參照下列各項技能與相關知識。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
一、零售與門市管理	(一)零售管理發展	1.零售業之定義、分類。 2.零售業業態特色。 3.零售管理、行銷策略特色及意義。 4.國內外零售業門市經營管理技術之發展。	(1)瞭解零售管理意義。 (2)瞭解零售管理策略特色。 (3)瞭解零售經營行銷概念。 (4)瞭解國內外零售業門市經營管理技術。
	(二)零售管理功能與業態	1.零售業態管理理論架構。 2.零售業態管理系統。 3.國內外業態分析。	(1)瞭解零售業態管理理論。 (2)瞭解國內外零售門市經營管理技術 (3)瞭解零售管理策略、原則與程序。
	(三)門市管理	1.門市管理知識。 2.門市營運管理項目。 3.門市環境管理之原則與重要性。 4.門市公共關係管理及形象管理。	(1)瞭解門市管理知識。 (2)瞭解門市營運管理項目。 (3)瞭解門市營運管理、經營策略及管理原則與程序。 (4)瞭解門市公共關係管理及形象管理之意義及重要性。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
二、門市商品管理	(一)商品管理	1.商品管理之意義與功能。 2.商品管理之實務應用。	(1)瞭解商品管理知識。 (2)具備商品管理實務運用之能力。
	(二)商品進銷存管理	1.商品品項管理與進、銷、存作業流程。 2.商品庫存、耗損、退貨與安全管理。 3.銷售報表與上下架管理。 4.正物流與逆物流作業。	(1)瞭解品項管理，商品進、銷、存作業流程。 (2)瞭解商品庫存、耗損、退貨與安全管理。 (3)瞭解進銷存管理分析方法。 (4)瞭解銷售報表之運用與上下架作業管理。 (5)瞭解正物流與逆物流作業。
	(三)商品採購管理	1.門市商品採購管理、倉儲及物料管理。 2.門市商品採購經規劃。	(1)瞭解門市商品採購經濟批量訂定規劃。 (2)瞭解門市商品採購政策與預算。 (3)瞭解商品採購計畫與管理。
	(四)商品組合管理	1.商品組合之概念與應用。 2.辨別商品代號與商品管理關係。	(1)瞭解商品組合之重要性與運用。 (2)瞭解商品代號與商品管理意義關係。
	(五)商品系統化管理	1.商品進銷存系統化作業。 2.商品進銷存系統化管理與分析。	(1)瞭解商品進銷存系統化作業。 (2)能瞭解商品進銷存電腦報表、系統化管理的意義及重要性。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
三、門市銷售管理	(一)門市作業實務與技巧	1.門市作業要點與技巧。 2.門市作業檢查要點、處理程序與排除方法。	(1)瞭解規劃門市之外觀、內部空間、動線與營造氣氛。 (2)瞭解門市配置的類型與空間調整。 (3)瞭解門市作業檢查要點、處理程序與排除方法。
	(二)零售技巧與服務態度	1.銷售程序與零售技巧。 2.掌握消費者行為與服務技巧。	(1)瞭解零售技巧的重要性與程序。 (2)瞭解購買心理階段與服務要領。
	(三)門市業務、程序與作業	1.門市營運作業管理。 2.門市業務有效傳達與管理。	(1)熟悉門市業務、程序與作業內容。 (2)有效傳達業務觀念與追蹤管理。
	(四)促銷計畫	1.面銷。 2.促銷管理。 3.企劃、製作、張貼與管理POP廣告。	(1)面銷前準備、時機與技巧。 (2)促銷活動類型、時機、作業流程與評估。 (3)瞭解門市行銷與POP廣告的功能、種類與管理技能。
四、門市人力資源管理	(一)門市人力資源規劃	1.評估現有的人力資源與未來的人力需求。 2.發展人力資源計畫。 3.門市人力配置	(1)瞭解評估現有人力資源與預測未來人力需求的方法。 (2)瞭解發展人力資源計畫的方法。 (3)瞭解門市人力配置表的製作。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
	(二)門市人力資源採用	1.門市人員招募方法與流程。 2.門市人員甄選作業。	(1)瞭解招募人員的來源、方法與流程。 (2)瞭解甄選的方法與程序。
	(三)門市人力資源訓練	1.員工訓練的意義與方法。 2.員工訓練的執行與評估。	(1)瞭解新進員工與在職員工訓練的重要性與方法。 (2)員工訓練活動的執行與評估。
	(四)門市員工管理	1.正確溝通並掌握員工動態與管理。 2.員工執勤作業與績效的評估。 3.員工的調任、代理及離職。	(1)適時發掘人員偏差現象、溝通、傳達與管理。 (2)瞭解執勤作業與員工績效考核的方法。 (3)瞭解員工代理與離職之工作交接的程序。
五、門市營運計畫與管理	(一)門市營運與績效評估與流程	1.門市營運計畫及作業流程。 2.營運績效目標設定、管理、管控及改善對策。	(1)瞭解門市營運計畫、作業、流程及績效管理的意義及重要性。 (2)瞭解門市營運績效的設定、管理及改善方法及對策。
	(二)營運績效分析統計	1.營運績效評估計畫、相關資料收集與統計分析。 2.各項經營數值模式、指標評估及標準財務報表等運用分析。	(1)瞭解營運績效評估計畫、相關資料收集與統計分析的重要性及內容。 (2)瞭解門市營運資料的種類、內容與稽核人分析方法。 (3)能正確運用相關數值、報表、契約、設備、物件情報分析。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
	(三)門市輔導、溝通及稽核	<ol style="list-style-type: none"> 1.輔導溝通門市工作重點與步驟順序。 2.店務稽核作業與重點溝通。 3.人員溝通技巧及文件檔案管理。 	<ol style="list-style-type: none"> (1)瞭解門市輔導的例行工作及作業優先順序、重點、步驟及內容問題。 (2)發現問題並導正與解說營業流程、缺失稽核及擬定改善措施。 (3)正確溝通及傳達經營理念、作業及情報。
	(四)品質－服務－清潔管理輔導	<ol style="list-style-type: none"> 1.品質－服務－清潔管理觀念作業與推動。 2.品質－服務－清潔管理執行程序、稽核與輔導。 	<ol style="list-style-type: none"> (1)瞭解品質－服務－清潔(QSC)管理業務的執行要求與維持的重要性。 (2)瞭解檢查門市品質－服務－清潔管理之程序－輔導及安排。 (3)熟悉正確品質－服務－清潔管理程序作業問題稽核、改善與輔導。
六、門市商圈經營	(一)商圈經營管理	<ol style="list-style-type: none"> 1.商圈的意義、類型。 2.影響商圈的因素。 	<ol style="list-style-type: none"> (1)瞭解商圈及競爭環境評估。 (2)瞭解商圈的定義、種類與影響商圈的因素。
	(二)商圈市場調查	<ol style="list-style-type: none"> 1.商圈消費者的調查與分析步驟方法。 2.商圈競爭者的調查與分析步驟方法。 3.商圈立地位址、店位選擇規劃。 4.商圈立地條件與人口統計。 	<ol style="list-style-type: none"> (1)瞭解商圈消費者調查。 (2)瞭解商圈競爭者調查。 (3)瞭解門市立地及競爭環境評估。 (4)瞭解不同業態立地位址分析與人口統計。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
	(三) 商圈立地規劃	1. 商圈立地規劃之意義及重要性。 2. 不同業態商圈立地位址分析。	(1) 瞭解立地商圈規劃之意義及重要性。 (2) 瞭解商圈規劃內容架構。
七、門市顧客服務管理	(一) 顧客服務管理	1. 能正面回應顧客應對態度及帶動門市禮貌。 2. 能正確應對顧客要求之事項及顧客需求。	(1) 待客禮貌及應對態度之重要性。 (2) 瞭解待客技巧與程序。 (3) 瞭解人際關係與溝通技巧。
	(二) 顧客服務作業	1. 顧客服務作業及程序。 2. 客戶銷售前後之服務、建議及客訴即時處理。 3. 指導門市顧客關係管理作業及技巧。	(1) 瞭解顧客服務作業及程序。 (2) 瞭解面對顧客態度之重要性及處理客訴的態度與步驟。
	(三) 顧客滿意指標與評量	1. 顧客滿意指標之建立。 2. 顧客滿意活動與評量方式。	(1) 瞭解顧客滿意之意義與重要性。 (2) 瞭解顧客滿意評量基準與實務作業。
八、危機處理	(一) 門市、人員與財產安全處理	1. 人員安全管理與危機處理權限及程序。 2. 門市規劃與配置的安全控制、預防方法及處理程序。 3. 財產安全管理、配置及處理程序。	(1) 瞭解人員安全管理及意外事件與危機處理管理要項。 (2) 瞭解門市規劃與配置安全管理的重要性及項目。 (3) 瞭解財產安全控制、預防與處理程序及方法。
	(二) 災害處理	1. 相關災害防治、不可抗力之事件及保險的處理與應變。 2. 其他特殊狀況處理程序及應變作業。	(1) 瞭解相關災害種類及應變方法及控制。 (2) 瞭解其他特殊狀況應變處理程序、通報及後續作業。

工作項目	技能種類	技能標準	相關知識
	(三)緊急事件處理	1. 監控搶、竊、騙等不當行為之作業與意外傷害行為之防止及處理。 2. 相關緊急安全問題的應變與預防方法及管理。 3. 緊急事件呈報、檢討及管理。	(1) 瞭解搶、竊、騙與其他特殊狀況之處理及監控作業及預防。 (2) 瞭解相關緊急應變控制與排除方法及正確處理狀況。
	(四)職業道德	1. 職場倫理與規章的遵守與公司組織理念的傳達。 2. 團隊重要性的理解與職能知識的掌握。 3. 公司相關規章及營業秘密的遵守及防範指導。 4. 謹守職業分際及定位，實行道德規範。	(1) 瞭解職場倫理道德、工作價值及團隊之重要性與職能知識之掌握。 (2) 熟悉公司管理規章並能謹守職業分際、保守營業秘密及防範指導。 (3) 培育員工職業素養、敬業精神、職業道德及實行道德規範。