

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。 |