

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「銷售及市場推廣」職能範疇

名稱	制定銷售團隊管理策略
編號	105068L6
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責制定銷售策略之人員。這能力的應用涉及服務、運作或流程相關的複雜規劃、設計及管理職能。能分析及評估銷售團隊的表現、市場及競爭對手的狀況等，從而制定銷售團隊管理策略，以配合機構零售業務的發展。
級別	6
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 人力資源管理知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構銷售團隊的架構及職能，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 銷售區域</li> <li>• 銷售團隊等</li> </ul> </li> <li>• 瞭解機構人力資源政策，包括：招聘、甄選、培訓等</li> <li>• 瞭解機構既定的銷售人員薪酬管理政策，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 薪酬及佣金制度</li> <li>• 工作表現評核制度</li> <li>• 相關勞工法律規定等</li> </ul> </li> <li>• 掌握各種工作表現評核方法及其優點，包括：正式及非正式、SWOT (Strength, Weaknesses, Opportunities &amp; Threats) 等</li> <li>• 瞭解銷售人員不同的培訓方法</li> <li>• 掌握機構的員工關係管理策略，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 解決內部衝突的機制</li> <li>• 申訴及紀律處分程序等</li> </ul> </li> <li>• 瞭解各種激勵及建立團隊合作精神的方法及其技巧</li> </ul> <p>2. 制定銷售團隊管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析零售行業內銷售人員的供求狀況及趨勢，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 受聘人數</li> <li>• 市場需求</li> <li>• 僱員流失率</li> <li>• 教育程度</li> <li>• 挽留稱職員工所需的成本等</li> </ul> </li> <li>• 制定機構銷售團隊模式及策略，如：區域、團隊等</li> <li>• 根據機構營運管理及人力資源政策，制定合適的銷售人員管理策略 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 招募合資格銷售人員的策略</li> <li>• 挽留稱職員工的方法及策略</li> <li>• 內部培訓機制及策略</li> <li>• 晉升及賞罰制度，如：職權及職能、晉升階梯、薪酬及福利、獎賞等</li> <li>• 工作分配制度</li> <li>• 表現評核制度</li> <li>• 建立團隊精神等</li> </ul> </li> <li>• 定期與各銷售團隊進行分析及檢討其表現及績效，並提出改善建議，確保能達到機構設定的銷售目標</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 所制定的銷售團隊管理策略，能夠配合機構零售業務的拓展以及行業發展趨勢</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠根據機構的營運目標及業務發展，分析及評估機構對銷售人員的需求；及</p> <p>能夠按照機構的營運及人力資源管理政策，制定合適的銷售人員管理策略，包括招聘、培訓、管理及表現評核等。</p>
備註	