

# 114 學年度第 1 學期

## 商一壹 門市經營實務 教學計畫

任課教師:羅運瑛

### 一、教學目標

1. 了解門市經營管理重點與基本知識，增進科技資訊運用及符號辨識的能力。
2. 熟悉現代門市管理與相關軟硬體設備操作，並能解決實務問題。
3. 具備門市經營管理技巧，展現自信與人溝通及表達的能力。
4. 具備門市經營的工作態度及實作能力，展現職業倫理與環保的基礎素養。

### 二、教學內容

1. 零售管理:零售的起源發展、零售業的定義與分類及業種業態的認識。
2. 門市行政:門市經營行政作業、門市經營出缺勤管理、門市管理報表實作與分析、櫃檯作業相關帳表實作及門市績效考核管理。
3. 收銀作業管理:門市應對禮儀演練、收銀相關設備操作、顧客付款方式及手、開發票實作、結帳作業流程與注意事項及投庫作業及交班作業。
4. 顧客服務:顧客服務內容與服務禮儀、顧客服務的技巧實作(含面銷)、顧客服務的策略應用及顧客服務的工作態度與職場倫理。

### 三、成績評量方法

1. 平時成績：：40% (含隨堂測驗、作業、平時上課表現)
2. 段考：30%，共計兩次
3. 期末考：30%

### 四、重要活動

1. 第一次段考：10/14、10/15
2. 第二次段考：11/27、11/28
3. 期末考：1/15、1/16、1/19

### 五、期許

1. 期盼同學上課專心聽講，做到課前預習及課後複習，不懂的概念或內容能詢問老師或同學。
2. 要熟記並能列出門市、櫃台、清潔管理等注意事項，門市管理及 POS 相關帳表要能理解並學會計算。
3. 平常至零售商店消費時，多觀察門市人員的工作流程、項目與說話術語，藉由觀察以增進學習。