

www.career.com.tw

Career

453

2014.3月/4月合訂本

NT\$128



職場新手100天

工作世界大未來

黃金職缺 X 生涯地圖



拓璞 楊勝帆
預見新科技盛世



王品 謝其芳
征戰全球外派族



社工師 滕西華
理事長談專業名師



玉山銀 王志成
熱門行業大透視

- 換腦筋！從學生腦到社會腦 P.34
- 企業組織大透視 P.108
- 新人一定要知道的企業規矩 P.38
- 人氣職業特殊求職技巧 P.126
- 工作熱點搜查——
金融 | 航空 | 網購 | 科技 | 百貨 | 觀光餐飲 | 公職 P.52
- 重點科系出路導航 P.148
- 網路創業/文創微創業 P.166
- 360行共通職務——
財會 | 行銷企劃 | 人資 | 資訊 P.88

Outlet加入戰局，社區超市異軍突起 百貨零售業 儲備店長炙手可熱

百貨零售業中，Outlet開始加入戰局，小型社區超市異軍突起。各個業種別都在找儲備幹部，表現出色者不但可快速當上店長，更有機會被派到海外。

撰文◎陳鈺婷

根據經濟部調查，去年國內零售業總營業額高達1.1兆元，刷新歷年新高，已連續兩年站穩「兆元產業」的位子。其中，百貨業占27.3%居首位；便利商店占26.1%、超市占15%，兩者都呈現上升趨勢；至於量販店則占16.3%，出現下滑現象。

Outlet開幕 百貨業重頭戲

在百貨部分，今年最受矚目的是華泰大飯店、國泰人壽與TOC集團攜手合作，位於高鐵桃園特定產業區的「Gloria Outlet」將於年底開幕；而「禮客Outlet」興建中的內湖二館，也將在年底營運。兩大暢貨中心開幕，必將釋出龐大職缺。至於金門的免稅店大戰，昇恆昌、台開釋出上千職缺，以營業員、顧客服務人員為主，目前仍在全力招募中。

便利商店方面，近年業者持續展店、擴大店面坪數，並進軍網路購物、交通票券等增值服務，去年營業額成長3.1%。超商龍頭7-ELEVEN今年釋出上千個職缺，包括100名「儲備區顧問」。

小型社區超市 成長幅度居冠

至於超市部分，業者深耕社區，有效開發在地區域型客層，營業額年增4.5%，居各類之冠。其中，三商行旗下的「美廉社」，目前

全台有340家門市，今年預計展店至500家，要徵1,000名新血，包含160位店長、160位副店長、100位區經理。店長與區經理需大專以上學歷，表現優異的話，半年就有機會升店長，月薪3萬元，還可認領股票。區經理則類似儲備幹部，月薪3.8~4萬元。

量販店方面，3C賣場燦坤推出「新生活型態店」，今年預計改裝超過30家門市，開出多項中高階主管及門市職缺。全國電子今年朝生活意念館布局，預計展店至少20家。至於大潤發，正在招募百名儲備主管，無論是新鮮人，或具零售、飯店、餐飲經驗者都很歡迎。

平價服飾戰開打 藥妝店搶藥師

國際平價服飾品牌的徵才，今年也熱鬧非凡。UNIQLO目前在台灣有43店，預計2016年展店至70家，最終目標是百家門市，今年釋出500位店鋪販售人員，及100位儲備幹部職缺。而搶在首季開幕的GAP，3月在台北開出2家店，今年若展店至5家，預計至少將再釋出200個職缺。

藥妝店方面，屈臣氏今年目標展店至500家，職缺包括門市銷售人員、美容顧問、門市藥師等。康是美今年除了招募200位儲備店長、50名大台北地區藥師外，也積極培養「美麗諮詢師」。



■UNIQLO新門市店長陳婉萍表示，銷售人員的工作步調要快，想當店長還要有「育成部下」能力

徵才重點企業 1

UNIQLO 徵600人

台灣當人才庫 栽培國際級幹部

UNIQLO日本總部將台灣當成「人才庫」，加上持續在台展店，因此連年徵才動作不斷。今年預計在台招募100位儲備幹部、500名店鋪現場販售人員。

儲備幹部要大學畢業，不限科系，語言條件不拘，起薪4.2萬元。人格特質部分，重視服務熱忱，要有領導力，而且對流行服飾感興趣。工作地點從全台到全球都有可能，平均每6個月會有一次升遷考核。

負責招聘與培訓的FRMIC（迅銷管理和革新中心）陳冠好表示，儲備幹部有機會成為未來的國際經營人才。UNIQLO要的不是絕頂聰明的人，而是有明確志向，喜歡品牌，

以UNIQLO為第一志願的人。過去招募發現，應徵者專業背景並不影響工作表現，但若有社團經驗、個性喜歡接受挑戰，則對工作有加分。

店長要有能力「育成部下」

應徵儲備幹部，必須通過3關面試。公司要求面試者先熟悉「UNIQLO經營方針」及CEO寄語，在兩次面試後，會安排到店鋪做一日實習。UNIQLO強調「實力主義」，儲備幹部入社半年後，會有一次升級機會，透過業務能力評價、筆試、面試等關卡考核，通過者就具備店長資格，甚至有直接擔任店長的機會。

店長是店鋪營運的負責人，舉凡人事、商品、賣場、營業額、損益管理都要會，更重

要的是要有能力「育成部下」。店舖員工要做的事，店長必須做得快又好，否則無法指導員工，也無法讓員工信服。

公司步伐快，工作要用跑的…

6月即將接任景美門市店長的陳婉萍，77年次，實踐大學家兒系畢業，是2010年UNIQLO阪急店招募的第一批員工，在「百中選一」的激烈競爭中，靠著親切笑容，以及當保母培養出的耐性贏得工作。

陳婉萍入社後，從基層的現場販售人員做起，發現「公司步伐很快，在店舖工作都要用跑的」、「即使很小的地方，都要求一塵不染」。公司對店舖的高標準要求，以及工作的「時間感」，對新人是很大挑戰。

陳婉萍的晉升速度不算快，比同期夥伴晚了幾年當店長。剛入社時她的想法很單純，只想安分當小職員，直到1年後公司準備展店，她被選去參加開店培訓，這才開始思考職涯問題。

然而，起初她走得太不順遂，有一整年沒通過升遷考核，也曾經動過離職念頭。她回憶轉調到微風店時，雖已具備店長資格，但只知做好自己的工作，完全不懂管理與領導，以至於業績表現、客戶服務都不如公司期待。後來她認真傾聽部屬意見，學習如何育成部屬，帶領同仁在客戶服務上再精進。在最沮喪那段期間，門市夥伴每天都寫「Thank you卡」（UNIQLO內部特有制度）鼓勵她。「充滿愛意的話語，擁有改變人生的力量」，社長柳井正的這席話深深地影響她，後來升為店長，她堅持以身作則傳達正面能量。

燃燒「阪急一號店」的靈魂

即將接任新門市店長，她期盼很快就能穩定營運，1年後轉任台灣UNIQLO總部商品部、3年後到海外當店長，5年後到UNIQLO GLOBAL商品開發部門工作，參與機能服飾的開發。

服務業每天都可能遇到突發狀況，她曾碰過顧客發脾氣，直接把衣服丟在櫃台，「理解客戶心情，用最大誠意解決」是她的服務心法。入行多年，她認為「堅持初衷」是最困難的事，若沒有明確目標，很容易在忙碌工作中磨掉熱情。她期許自己永遠秉持「阪急一號店」的靈魂，用最高標準帶領新同事，也從新同事身上感染熱情。

徵才重點企業 2

特力屋 徵500~600人

進軍中國市場 號召特快車儲幹

特力屋零售事業群人資協理許綉青表示，特力屋、HOLA今年釋出500~600個職缺，包含儲備幹部、銷售、客收、視覺陳列、物流、採購等。銷售人員從基層做起，平均每2年晉升一級，表現優異者2年可當課長，5~6年有機會挑戰店長。

為快速培育門市幹部，特力屋今年將招募50~60名儲備幹部，學歷要求大學以上，起薪3.5萬元，公司會給予完整培訓，當上店長至少百萬年薪。此外，為開拓中國市場，繼2011年招募「特力特快車」後，今年再度啟動第二波招募，特快車儲幹最快2年就能當店長。

許綉青強調，零售業兩大關鍵職務是「店長」與「採購」。特力屋除了門市儲備幹部



■HOLA副店長蘇玲怡強調，熟悉商品是做好服務的第一步

外，今年也招募總部儲備幹部，預計釋出10個名額，鎖定研究所畢業人才，經培訓後依照專長分發，尤其希望多培養採購幹部。

熟悉產品是門市服務的第一步

HOLA內湖店副店長蘇玲怡，出身元培科大環工系，畢業後到HOLA應徵收銀員，主管建議她從賣場品管做起，後來轉調人資。雖然工作得心應手，但她一心想挑戰零售業核心的「門市銷售人員」，於是毛遂自薦。

從「內場」的行政，轉到「外場」的銷售，轉變不可謂不大。蘇玲怡說，銷售人員必須熟悉產品知識、銷售技巧、客戶應對之道，還要面對業績壓力。以HOLA賣場來說，會根據產品線劃分責任區，舉凡燈飾、寢具、餐盤、食品、收納等都有專人負責，也

會不定期做輪調。

「熟悉產品是做好服務的第一步。」蘇玲怡一開始到賣場時，被分配到家電區，因為對產品一竅不通，經常被問倒。她決心認真參與公司培訓，下班後還自修產品說明書、勤於上網找資料，就是想成為產品達人。後來常有顧客告訴她，「上次妳介紹的產品很好用，謝謝！」能針對顧客需求，提供專業建議，讓顧客滿意，就是銷售人員的最大成就感。

兩大超級考驗：調店與換檔期

門市銷售人員的另一個挑戰是「調店」。每家門市的商圈特性不同，消費習慣也不同，每次調店都需要重新適應，但也都是新的學習機會。

蘇玲怡現在擔任副店長，主要負責檔期規