

商店銷售人員

重點摘要

- ◆ 商店銷售人員流動率較大，職缺情形較多，預計市場上就業機會較多，兼職者與正職者工作內容相似，但多為輔助的角色。
- ◆ 大多數的售貨員需要在銷售的高峰期間（如週末、假日）工作。
- ◆ 商店銷售人員的工作內容需要長時間與客戶接觸，因此特別需要具有耐心、禮貌及自我調適、團體合作的能力。
- ◆ 正職人員之薪資大部分是以底薪與佣金合併計算，薪資多寡與個人銷售技巧相關，底薪、佣金比例不會因資深或初任而有差異，個人業績越好，所得也就越多；派遣人員待遇多半以時薪計算，沒有佣金，所擔當的責任相對來得低。

職業特性

商店銷售人員是指在批發或零售商店負責將商品由儲存區搬到販賣區，將商品陳列於販賣架上、包裝顧客購買的商品、開立發票及收據等之工作人員，例如：百貨公司、便利商店、超級市場、電器用品專賣店、食品店等門市的售貨人員，也可稱為店員、銷售人員等。



販售衣服的商店銷售人員的工作環境

一般而言，商店銷售人員必須秉持主動積極且有效率、有禮貌的服務態度，並對負責商品的特徵、使用方式有所認識及了解，才能向消費者介紹，進而吸引顧客的青睞。無論是在百貨公司、便利商店、超級市場、電器用品專賣店、食品店等門市的售貨人員，他們需依據顧客所需，協助找到合適的商品；或努力讓顧客對產品感到興趣進而購買。從「您好，歡迎光臨。」開始，商店銷售人員即以親切、貼心的服務態度迎接每一位顧客，並細心介紹商品特質、說明使用方法，解釋顧客的疑惑；同時主動問候、關心顧客的生活及需求。另外，面對一些銷售工作，特別是複雜又昂貴的產品，售貨員需要具備特別的知識或技術，舉例來說，電器用品專門店的售貨員必須能夠說明各種電器品牌的特徵、性能，依顧客的需求提供他們可以選擇的電器產品，以及提供優惠方案的貸款和各種電器售後保證及保固的相關資訊。

除了銷售物品之外，大多數的售貨員必須確認銷售商品之後所收取到的現金或是信用卡帳款，並且加以記錄收取、支付的款項，最後完成交易手續及開立統一發票。當顧客還未上門前的等待時間，商店銷售人員的份內工作，除清潔環境、整理陳列商品、標示外，最重要是清點、補充貨架上、櫥窗中的商品；又可藉此

時段建立顧客資料，以便將資訊與顧客分享。對於售貨員來說，警覺性以及危機處理的能力是相當重要的，當有顧客發生竊盜行為或是賣場中發生緊急狀況時，他們必須知道如何應付或預防這類問題的發生。

茲對商店銷售人員的工作內容簡述如下：首先，陳列商品、清潔櫥窗、維持營業場所的整潔與美觀；其次，向顧客說明貨品的性質、特徵、品質與價格。必要時需示範操作方法，顯示貨品的優點，以協助顧客的選擇；並以親切的態度，與客戶討論價格；在成交後，包裝貨品、收取貨款、交付貨物、開發票或收據，完成交易手續；最後在當天結束業務前，清查銷售情形、盤點貨品存量及撰寫當日業務報表。

這些工作內容會因售貨員的資歷深淺而不同，資歷較淺的售貨員經常從事商品的陳列、清潔櫥窗與工作場所、包裝等。資深的商店銷售人員多半在現場指導其他銷售員以及處理現場的突發狀況，必要時得負責向上級主管報告。兼職者的工作內容與正職者相仿，但多為輔助的角色，協助清點產品、補貨、幫客人包裝等，但職責相較正職人員來得低。

一般商店的商店銷售人員在商店營業時間結束之後，必須清點當天所收取到的款項。這項工作可能包括計算收銀機裡的款項；區分紙鈔以及折價卷，並且到銀行存款。他們還可能需要協助雇主處理信件或交付商品、貼標籤、清點存貨、打掃商店環境以及安排商品的展覽擺設。

而在百貨公司的商店銷售人員大部分是由各專櫃廠商自行經營招募、訓練，但需配合百貨公司的規定，接受百貨公司主管的監督。他們最主要的工作是介紹顧客所需要的商品，收取款項與包裝等。除此之外，還必須注意到百貨公司舉辦的促銷活動，並澈底了解這些促銷活動的內容以及相關規定，快速提供顧客相關資訊，解答客戶疑問。

根據部分健康食品、用品業者表示，很多人認為商店銷售人員就是外表光鮮亮麗，在商店、百貨這些舒適的環境中工作，卻忽略了商店銷售人員需要長時間久站、為工作犧牲假日以及應對顧客等辛苦的一面。而這份工作也並非只有簡單

地介紹產品，讓顧客有意願購買，更重要的是要秉持「顧客至上」的原則，考驗著商店銷售人員的溝通能力以及抗壓性。因此，建議有意願從事這份工作的人本身一定要具有熱忱、喜歡接觸人群，還必須要很樂觀、肯吃苦耐勞及很強的情緒管理能力，並清楚地對銷售領域方面的工作有所認知才適合。

工作條件

商店銷售人員的工作環境因服務的業態與工作內容而有所不同，但不論在零售商店或是百貨商場，他們的工作環境都與陳列的商品有關。這些百貨公司或商店均位於交通便利的商業區，大部分有空調設備，商店銷售人員穿著整齊的制服。一般來說，商店銷售人員多半在室內工作；但對於辦理戶外展覽、特賣活動、年貨大街及銷售植物盆栽等的售貨員來說，他們有時必須在戶外工作。

工作時間方面，商店銷售人員工作時間需配合市場需求以及一般百貨公司、商號的營業時間，例如公有民營超級市場營業時間通常為上午 08：00～晚上 22：00；而連鎖超級市場為提供便利性，其營業時間大部分為 24 小時，小部分因區域性關係營業時間為上午 07：00～晚上 24：00。而百貨公司通常平常日營業時間為上午 11：00～晚上 21：30；例假日或週年慶等假期則會延長約半小時至 1 小時的時間結束營業；而便利商店更是 24 小時營業，且通常假日不休息，一般多採取輪休的方式，每週任選 1 天，每月可輪休 4 天。大多數的商店銷售人員必須在夜晚以及週末工作，特別在銷售的高峰時期更是如此，年終歲末對大多數的商店銷售人員來說便是他們最忙碌的時間，所以在聖誕節至元旦假期及農曆過年前後，通常較不易獲得長時間的休假機會。



商店銷售人員在商店中的工作情形

商店銷售人員多在舒適、安全的賣場、商店內工作，所以他們工作的危險性較低。然而，因為銷售商品必須長時間站立，或受限於離開崗位需有人替換的不自主狀況，可能會發生姿勢性下背痛¹、尿道感染等症狀；也可能因為長期過久的同一姿勢而造成的神經壓迫症狀，而發生疼痛、麻木、活動度下降、甚至無力的情形；一旦站立時間過長，便容易發生駝背、腰肌勞損、下肢靜脈曲張等疾病。另外，有時因需要向顧客介紹商品，也有可能出現聲帶使用頻率高、聲音沙啞的情形。有些百貨、賣場在特定時候會訂下業績目標，對於部分商店銷售人員來說，也會出現心理上的壓力。

目前就業情況

無論是在人口眾多的大都會城市，或是鄉間的鄉鎮上都可以發現商店的存在，因此只要有人口分布的地方，便需要有商店銷售人員的服務；商店的規模可從擁有少數商店銷售人員的一般商店，到上百位店員的百貨公司。由於這個職業提供許多兼職的機會，特別吸引學生、二度就業、已退休者及其他希望增加收入者加入，通常兼職者的角色一般多為協助正職人員處理賣場中的事物，且因為銷售的高峰時期，例如歲末年終假期，會需要更多的人力，雇主多半會在這些時段招募兼職人員，因此，市場上對兼職人員的需求一直都存在。至於兼職人員與正

職人員間的比例則需視商店類型而定，例如便利商店的兼職人員會較多，對於銷售高單價項目的產品，則必須是全職的商店銷售人員，並具有實際的銷售經驗才較能勝任。

根據勞動部統計資料顯示²，商店銷售人員民國 108 年 7 月受僱人數 279,023 人，其中批發及零售業占 89.79%，製造業約占 2.90%。按行業別之商店銷售人員受僱人數及百分比的資料如下表所示：

商店銷售人員受僱人數—按主要行業分

行業別	108 年 7 月	
	人數	百分比
總計	279,023	100.00
工業	8,103	2.90
製造業	8,103	2.90
成衣及服飾品製造業	1,520	0.54
服務業	270,920	97.10
批發及零售業	250,540	89.79
批發業	40,321	14.45
零售業	210,219	75.34

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

附註：僅列示主要行業，故有細項加總與總計不符現象。

訓練資格及升遷

具備簡單的外語交談能力，是商店銷售人員行銷的利器，以便協助來自於其他國家的顧客。在僱用商店銷售人員之前，特別是銷售高單價產品的工作，一些雇主可能會對應徵者做背景資料的了解。根據部分藥妝用品商店業者表示，由於進入商店銷售人員這項職業的門檻不高，雇主多半較偏好人格特質與公司需求相符合的人選；而進入公司之後，無論先前有無相關的工作經驗，商店銷售人員都必須參加公司安排的課程，重新訓練。

商店銷售人員的教育訓練，較偏重在經驗的傳承，除了銷售技術、人際關係的應對、店內商品的指引外，還包括流行的訊息、商談的技巧、稅務帳目的純熟、

以及包裝創意等。在大部分的小型商店中，通常沒有正式的訓練機制來教育新進的員工，多半採取從做中學的方式或由具經驗的店員教導新進人員；相較於小商店，大商店則較有能力舉行正式的訓練方案，討論的主題通常為對顧客的服務、安全性的問題、店家的原則、工作程序以及收銀機的操作等，這些訓練通常會持續幾天的時間。另外，針對銷售某些特別產品類型的售貨員，雇主會依產品的特性給予商店銷售人員額外的專業訓練。因此，商店銷售人員必須時常更新與改善他們的技術知識，以迎合產品多元性的變化以及客戶的需求。

當商店銷售人員經驗增加、年資增長後，他們通常會升遷到有管理職責的職位，並且有較充足的能力可以選擇想要工作的部門，薪資也會因升遷的關係而提高。薪資較高的商店銷售人員通常是因銷售較高單價的商品，例如汽車、家具、珠寶以及電子設備。不過，銷售這些高額單價產品也需要對產品有相當充足的知識，以及說服他人購買的能力。

商店銷售人員的升遷機會，會因商店的不同型態而有所差異。在較小的商店裡，例如傳統式的零售店或是雜貨店，因為店面不大、員工數不多，通常由雇主掌握整家店的管理事務，因而使得商店銷售人員的晉升機會受到限制。在一些較有制度的商店中，例如連鎖式商店，或是規模較大的商店，則有清楚地晉升方式與標準，從店員→店長→組長→主任等，而升遷的標準需要看商店銷售人員的業績、服務態度等相關表現。若要晉身管理階級，還得視其組織及管理能力的穩定度及對公司的向心力等。大型的零售商店通常偏好具大專畢業學歷的人成為管理者、訓練講師，因此，具有大學學歷逐漸變得重要。但是商店銷售人員最重要的仍是銷售技巧，銷售技巧佳但沒有大學學歷，仍舊可以晉升到行政或監督的職位中。這些晉升的標準均適用於正職商店銷售人員身上，兼職人員或是非正式雇用的員工並無升遷的機會。

批發零售業向來有較開放性的輪調制度，如果商店銷售人員肯吃苦耐勞，通常能夠在不同的部門與職位之間歷練，成為大將之才。例如：在百貨公司，許多經理級員工都是從基層做起，如有人從男裝售貨員做到營業部副理職位，在許多

連鎖便利商店也是如此，可從分店的儲備幹部做到協理職位。

薪資收入

根據勞動部民國 108 年 7 月統計資料顯示，商店銷售人員在工業部門的平均每人月薪資是高於服務業部門，但受僱人數主要以服務業部門居多，服務業部門中以零售業受僱人數最多，薪資 34,328 元。

商店銷售人員受僱薪資—按主要行業分

行業別	108 年 7 月				單位：元、%	
	總薪資		經常性薪資		非經常性薪資	
	(1)=(2)+(3)	結構比 (1)/(1)	(2)	結構比 (2)/(1)	(3)	結構比 (3)/(1)
總計	35,600	100.00	30,772	86.44	4,828	13.56
工業	38,503	100.00	32,067	83.28	6,436	16.72
製造業	38,503	100.00	32,067	83.28	6,436	16.72
成衣及服飾品製造業	32,735	100.00	30,057	91.82	2,678	8.18
服務業	35,513	100.00	30,733	86.54	4,780	13.46
批發及零售業	35,124	100.00	30,092	85.67	5,032	14.33
批發業	39,271	100.00	32,157	81.88	7,114	18.12
零售業	34,328	100.00	29,695	86.50	4,633	13.50

資料來源：勞動部「職類別薪資調查報告」。

銷售的商品類型而不同，正職商店銷售人員的薪資是以底薪與佣金合併計算，大致上，商店銷售人員的底薪不會因為教育程度、工作經驗的差別而不同。佣金是商店銷售人員從賣出商品的總值中獲得部分比例的佣金，抽取比例的多寡會因產品性質以及店家政策而有所不同，單價越高的商品抽取的比例會越高，這部分是彈性的部分，也是商店銷售人員增加收入的機會，不過佣金的多寡與售貨員銷售產品的能力有很大的關係。

根據部分國際貿易銷售業者表示，兼職人員的薪資大多以時薪計算，不會給予佣金，所擔當的責任相對來得低。有時候公司為了促進團隊合作，雇主會採用

諸如獎品、紅利或利潤分享這類的激勵方案，來增加商店銷售人員間的合作以及提升整體的業績。有些公司在每年的端午、中秋及年終會依業績發放業績獎金，較大規模店家或百貨公司，多供應膳宿、發給制服、及購物的折扣優待、與交通津貼等。

前景與展望

商店銷售人員是販售商品的重要媒介，未來是以服務為導向的社會，更突顯市場上對於商店銷售人員的需求，且由於商店銷售人員的流動率較大，為了替代那些轉換到其他工作跑道或是退出勞動市場的商店銷售人員，勞動市場上一直預期商店銷售人員有相當多的工作機會。除此之外，若有賣場、商店新開業，或推出新食品、產品等，會需要增加對顧客的服務，也因此增加了許多商店銷售人員的工作機會。

而商店銷售人員的銷售量與業績會受國內經濟景氣、失業率等因素影響；另外，由於電子商務、網路購物的熱潮正在持續增溫，除了影響一般實體店面的生意之外，也降低了對商店銷售人員的需求，可能會影響商店銷售人員的就業機會；但有些商品不易透過網際網路服務，商店銷售人員仍能保持其競爭優勢，提供顧客更專業化的服務。因此，雖然電子商務會衝擊商店銷售人員，但預計影響會是有限的。

以目前市場上來看，許多電子產品、服飾等多為目前熱門的商品，前景較為看好，也因為民眾越來越偏好大型賣場、複合性商品百貨的形式購物，使得在這些地方工作的商店銷售人員將有不錯的發展。

然而，商店銷售人員就業機會雖多，但因為這個職業進入門檻不高，被取代的可能性也大。根據部分藥妝用品商店業者表示，商店銷售人員離職多半以轉業因素居多，未來若想在這份工作長久發展者，更要積極地提升專業度，避免因專業不足而被取代。

相關職業介紹

商店銷售人員運用銷售技巧，加上他們對商品的知識來協助顧客並鼓勵他們消費購買。運用到這些技巧的職業包括銷售代表、批發及製造代理人、證券代理人、物產代理人、金融服務銷售代理人、櫃檯人員、房地產仲介人員、保險業務員等。

相關資訊來源

新北市鞋類商業同業公會

<http://www.footwearn.net.org.tw/>

新北市電腦商業同業公會

<http://www.ntca.org.tw/WebMaster/>

中國生產力中心

<http://www.cpc.org.tw/>

台灣教育網

<http://www.twlearning.net/asp/index.asp>

備註

¹ 姿勢性下背痛主要由惡劣的姿勢造成，通常是為配合工作而不得不採取的姿勢，造成腰部肌肉的疲勞痛。這樣的症狀雖然不嚴重，不過有腰酸、腰部肌肉疼痛的症狀。

² 勞動部（民國 109），職業類別薪資調查報告（資料時期：民國 108 年 7 月）。