



香港學術及職業資歷評審局
Hong Kong Council for Accreditation of
Academic & Vocational Qualifications

評審報告（摘要）

僱員再培訓局

課程覆審

店務及客戶服務基礎證書

2015 年 3 月

此評審報告乃由香港學術及職業資歷評審局（評審局）根據《學術及職業資歷評審條例》（第 592 章）賦予其「評審當局」的職權而發出。本報告述明其評定、評定的有效期以及規限評定之效力的條件或限制。

1. 簡介

1.1 僱員再培訓局（Employees Retraining Board）是獨立法定組織，根據《僱員再培訓條例》於 1992 年成立。僱員再培訓局提供的課程是以市場為導向，就業為本，靈活配合市場變化。僱員再培訓局透過統籌、撥款和監察，委任培訓機構提供培訓課程及服務，培訓中心分佈港九新界各區，地區網絡廣闊。現時僱員再培訓局提供約 800 項具市場需求及事業前景的培訓課程，範疇涵蓋近 30 個行業。

1.2 受僱員再培訓局（以下簡稱為“再培訓局”）所託，評審局乃根據訂立的服務協議書內列明之職權範圍以及相關之評審指引，為其《店務及客戶服務基礎證書》(Foundation Certificate in Shop Assistant and Customer Services)進行課程覆審，以評定課程能否達致其目標和達到資歷架構第 1 級之標準。

2. 評審局之評定

評審局在充分考慮評審小組之建議後，作出以下評定：

批准

營辦者名稱	The Hong Kong Society for Rehabilitation (ERB) 香港復康會（再培訓）
資歷頒授者名稱	Employees Retraining Board 僱員再培訓局
進修課程名稱	Foundation Certificate in Shop Assistant and Customer Services 店務及客戶服務基礎證書
資歷名稱(結業資歷)	Foundation Certificate in Shop Assistant and Customer Services 店務及客戶服務基礎證書
主要學習/培訓範疇	商業及管理（專門行業）
其他學習/培訓範疇	不適用
行業	不適用
行業分支	不適用
資歷架構級別	第 1 級
資歷學分	20

修讀模式及修讀期	兼讀制 201.8 學時（包括 144 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	4 年 2015 年 5 月 5 日至 2019 年 5 月 4 日
招收學員次數	不適用
新學員人數上限	每班學員人數上限為 10 人
「能力標準說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
「通用（基礎）能力說明」為本課程	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否
加於資歷名冊上的其他有用資料	不適用
授課地址	(a) G/F, 7 Sha Wan Drive, Pokfulam, Hong Kong 香港薄扶林沙灣徑 7 號地下 (b) G/F, 7 Rehab Path, Lam Tin, Kowloon 九龍藍田復康徑 7 號地下 (c) G/F, Unit 26-33, Hing Cheung House, Tai Hing Estate, Tuen Mun, N.T. 新界屯門大興邨興昌樓地下 26-33 室 (d) Unit 27-28 & 33-34, G/F., Hing Ping House, Tai Hing Estate, Tuen Mun, N.T. 新界屯門大興邨興平樓地下 27-28 及 33-34 室

必要條件	執行日期
<p>1. <u>全部培訓機構</u></p> <p>再培訓局須確保相關外出活動安排指引得以補充，以達致課程擬定的學習成效。再培訓局必須於 2015 年 4 月 1 日或以前，向評審局提交相關文件。</p>	2015 年 4 月 1 日

3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

3.1 課程目標

- 讓長期病患及肢體傷殘學員認識及掌握店務及客戶服務的基本知識及技巧，協助學員投身店務及客戶服務相關工作。

3.2 學習成效

- (一) 完成「技能訓練」後，學員能夠：
- 認識零售業的文化及顧客服務概念；及
 - 認識店舖的日常運作；及
 - 運用簡單的銷售技巧；及
 - 學會應付危機及突發事件的處理方法；及
 - 認識店舖保安及有關條例。
- (二) 完成「個人素養及求職技巧」單元後，學員能夠：
- 認識和應用自我及情緒管理的基本技巧；及
 - 運用基本溝通及建立人際關係的技巧；及
 - 建立正面的工作態度；及
 - 運用基本面試求職技巧及就業知識。

3.3 課程結構

單元	資歷學分
(一) 行業簡介	
(二) 顧客購買行爲	
(三) 銷售技巧	
(四) 顧客服務技巧	
(五) 包裝技巧	
(六) 貨品管理	
(七) 店務管理	
(八) 危機及突發事件處理	
(九) 基本收銀程序及電腦知識	
(十) 應用語文	
(十一) 店舖保安及有關條例	
(十二) 個人素養	
(十三) 求職就業知識	
(十四) 課程評核	
總計：	20

3.4 畢業要求

學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：

- 學員的總出席率須達課程之最低要求(80%)；及
- 必須於課程評估考獲整體合格分數；及
- 必須分別於期末考試各部份（包括筆試及實務試）考獲合格分數。

3.5 收生條件

- 中三學歷程度，或小六學歷程度及具2年或以上工作經驗，或未達小六學歷程度者，按面試表現決定取錄與否；及
- 具就業意欲；及
- 對店務及客戶服務工作有興趣；及
- 須通過面試。

4. 重大修改

- 4.1 於有效期內，如營辦者在未經評審局批准的情況下作出重大修改，評審資格將會失效。

5. 資歷名冊

- 5.1 通過評審局質素保證程序的資歷均可上載到資歷名冊，並獲資歷架構認可。課程營辦者或資歷頒授機構如欲於資歷名冊上載已通過質素保證的資歷，須向評審局相關部門另行提出申請。
- 5.2 學員在登記有效期內入讀相關通過評審的進修計劃，修畢有關進修計劃並獲得載於資歷名冊的相關資歷，其資歷方為資歷架構認可。

報告編號：15/113
檔案編號：VA61/123/201412