



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

零售基礎證書

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《零售基礎證書》(Foundation Certificate in Retailing) 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	New Life Psychiatric Rehabilitation Association (ERB) 新生精神康復會（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 Retailing 零售基礎證書
資歷名稱（結業資歷）	Foundation Certificate in Retailing 零售基礎證書
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	16

修讀模式及修讀期	全日制 158.5 學時（包括 120 面授時數）
中段結業資歷	不適用
有效期	3 年（2015 年 5 月 5 日至 2018 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 15 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	G/F, Lai Yuen House, Chuk Yuen (South) Estate, Wong Tai Sin, Kowloon 九龍黃大仙竹園南邨麗園樓地下

### 3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

#### 3.1 課程目標

- 讓精神病康復學員認識及掌握零售行業知識及技巧運用，培養學員良好的工作態度及習慣，協助學員投身零售業相關工作。

#### 3.2 學習成效

（一）完成「技能訓練」後，學員能夠：

- 認識零售業基本運作概念、服務形象、行業所需知識及要求；及
- 了解優質顧客服務以及各類推銷和銷售技巧；及
- 掌握店舖運作及簡單會計程序；及
- 掌握商品展示的技巧；及
- 掌握基本電腦操作；及
- 掌握行業實用英語及普通話的應用。

（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
<p>課程介紹</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 零售業基本運作概念</li> <li>• 認識各類零售業務運作情況</li> <li>• 了解各類零售業職位之職責、工作範圍、入職條件及進升途徑</li> <li>• 就業市場情況及行業薪酬趨勢</li> </ul>	
<p>零售工作技巧訓練 (I)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客服務及銷售技巧 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 優質顧客服務的元素 (優質店務員、商品及環境)</li> <li>• 顧客期望的轉變——付出多點努力以超越顧客的期望</li> <li>• 介紹各類推銷技巧</li> <li>• 了解顧客的行為、回應顧客的拒絕</li> <li>• 就顧客的需求而應用不同的銷售技巧</li> <li>• 處理顧客投訴的有效方法</li> <li>• 電話接聽及處理電話訂貨技巧</li> <li>• 應用 FAB 作銷售——特點、優點、益處</li> </ul> </li> <li>• 店舖運作介紹 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 營業前準備</li> <li>• 簡單店舖會計程序介紹</li> <li>• 收銀系統使用</li> <li>• 保安系統使用</li> <li>• 簡單倉務管理技巧</li> <li>• 突發事件處理</li> <li>• 一般店舖清潔</li> </ul> </li> <li>• 商品展示 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 商品價格標籤使用方法</li> <li>• 商品展示概念的重要性及作用</li> <li>• 基本商品展示原則及對不同產品的應用</li> <li>• 利用顏色、燈光、櫥窗以製造一個合適的視覺效果</li> <li>• 處理商品展示常見的錯誤</li> </ul> </li> </ul>	
<p>零售工作技巧訓練 (II)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 基本電腦操作及常用軟件介紹</li> <li>• 行業實用普通話 (詞彙及簡單會話)</li> <li>• 行業實用英語 (詞彙及簡單會話)</li> </ul>	
<p>個人素養</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 自我管理</li> <li>• 思維及情緒管理</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作及服務文化</li> <li>● 溝通技巧</li> <li>● 團隊精神</li> </ul>	
求職技巧及就業知識 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 求職面試技巧</li> <li>● 相關條例簡介</li> <li>● 職業安全及健康</li> </ul>	
課程評核	
<b>總計：</b>	<b>16</b>

### 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
- 必須於期末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
- 能操流利廣東話及讀寫一般中文；及
- 具就業意欲；及
- 對零售工作有興趣；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：15/121  
檔案編號：VA61/123/201412