



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

零售概論基礎證書（兼讀制）

**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《零售概論基礎證書（兼讀制）》(Foundation Certificate in Introduction to Retailing (Part-time)) 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	1. The Hong Kong Confederation of Trade Unions (ERB) 香港職工會聯盟（再培訓）  2. The Hong Kong Federation of Trade Unions (ERB) 香港工會聯合會（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 Introduction to Retailing (Part-time) 零售概論基礎證書（兼讀制）
資歷名稱（結業資歷）	Foundation Certificate in Introduction to Retailing (Part-time) 零售概論基礎證書（兼讀制）
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	3
修讀模式及修讀期	兼讀制 29 學時（包括 21 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 20 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	請參閱附錄一

### 3. 課程資料

以下課程資料乃由營辦者提供。

#### 3.1 課程目標

- 讓學員了解零售業的基本要求，掌握零售業服務的重要性，及懂得如何接待客人。

#### 3.2 學習成效

完成課程後，學員能夠：

- 認識零售業的營商環境、特色、發展趨勢；
- 認識零售業從業員的前途，管理架構；
- 以正確儀容接待客人；
- 了解各類型顧客的需要，並提供優質服務及有效處理投訴；
- 認識主動與客人溝通，維繫與客人、上司、同事的良好關係之技巧；
- 認識各項推銷技巧及商品陳列的基本概念；及
- 認識如何發揮團隊精神及如何控制自己情緒。

#### 3.3 課程結構

單元	資歷學分
零售業簡介 – 營商環境、行業特色、發展趨勢以及零售業從業員的前途	
零售業的專業基本要求	

優質顧客服務（原則及步驟）	
有效處理顧客投訴	
溝通技巧 / 人際關係	
推銷技巧 / 消費者行爲概論	
目的性商品推銷(FAB)	
商品展示概念(VM)	
團隊精神	
情緒智商	
個案分析及討論	
課程評核	
<b>總計：</b>	<b>3</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：

- 學員的總課程出席率須達 **80%**或以上；及
- 必須於課程評估取得整體及格分數（**80%**或以上為及格）。

### 3.5 收生條件

- 現職零售業從業員；或
- 中三學歷程度，及具服務行業工作經驗；或
- 小六學歷程度，及具兩年或以上服務行業工作經驗。

## 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：15/124  
檔案編號：VA61/123/201412

## 授課地址

營辦者名稱	授課地址
1. The Hong Kong Confederation of Trade Unions (ERB) 香港職工會聯盟（再培訓）	(a) 5th Floor, THF (Yuen Long) Commercial Building, 2-8 Tai Cheung Street, Yuen Long, N.T. 新界元朗泰祥街 2-8 號大鴻輝（元朗）商業大廈 5 樓  (b) Shop No. 54 & 69, G/F, Phase 3, Sunshine City, Ma On Shan, N.T. 新界馬鞍山新港城 3 期地下 54 及 69 號舖  (c) Unit 403, 4/F, Tin Ching Amenity & Community Building, Tin Kwai Road, Tin Shui Wai 天水圍天葵路天晴邨社區綜合服務大樓 4 樓 403 室  (d) G/F., Tsui Wo House, Tai Wo Estate, Tai Po, N.T. 新界大埔太和邨翠和樓地下  (e) 3/F, Len Shing Building, 162 - 168 Castle Peak Road, Yuen Long, N.T. 新界元朗青山公路 162-168 號聯昇樓 4 樓
2. The Hong Kong Federation of Trade Unions (ERB) 香港工會聯合會（再培訓）	(a) 1/F, Jing Long Commercial Building, 52 Tang Lung Street, Causeway Bay, Hong Kong 香港銅鑼灣登龍街 52 號景隆商業大廈 1 字樓  (b) 2/F, May Wah Court, 111-113 Chatham Road South, Tsim Sha Tsui, Kowloon 九龍尖沙咀漆咸道南 111-113 號美華閣 2 字樓