

資歷架構過往資歷認可  
零售業申請人  
自我能力評估表

如具備下列工作年資及大部份的工作能力和相關工作知識，可考慮申請認可 「顧客服務 一級」能力單元組合 (REZZBA1A)		自我評估	
		是	否
年資及工作經驗：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 一年零售業相關工作經驗。</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
能力及知識：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 能夠應用顧客服務技巧，明白顧客的需求，並能提供適當的意見及支援，以滿足顧客。</li> <li>• 能夠有禮貌地接待顧客，處理顧客的查詢或交易；及</li> <li>• 能夠按照機構的程序，收集顧客的聯絡及購物資料。</li> <li>• 於日常工作中，能夠遵守機構指引，彰顯機構的形象，協助業務的發展；及</li> <li>• 能夠掌握香港僱傭條例之規定。</li> <li>• 能夠做好個人自我素質管理，樹立一個良好的零售業從業員形象。</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
評估方法	證明／評估範圍	費用 (\$)	
查證年資及工作經驗： <u>及</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 申請人需提供工作經驗證明文件的正副本</li> </ul>	\$750	
面見評估：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 面見一於 20 分鐘內回答有關顧客服務範疇的問題</li> </ul>		
達標準則：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 於面見評估中取得總值達 60%或以上的比重值</li> </ul>		
<b>組合內包括的能力單元：</b> (詳細能力單元內容，請參考零售業能力標準說明)			
• 向顧客提供支援及意見		105071L1	
• 接待顧客		105072L1	
• 遵守專業道德及員工守則		105073L1	
• 自我素質管理		105039L1	