

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 二級」能力單元組合 (REZZBA2A)		自我評估	
		是	否
年資及工作經驗：	<ul style="list-style-type: none"> 三年零售業經驗，其中不少於兩年相關工作經驗。 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
能力及知識：	<ul style="list-style-type: none"> 能按機構既能夠與顧客建立關係，瞭解他們的需求，並協助顧客選擇合適的產品。 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> 能夠運用顧客溝通及人際關係技巧，與顧客作出良性的互動；及 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<ul style="list-style-type: none"> 能夠取得顧客的信任及承諾，以協助機構的零售業務發展。 	<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"> 申請人需提供工作經驗證明文件的正副本 	\$750	
面見評估：	<ul style="list-style-type: none"> 面見一於 20 分鐘內回答有關顧客服務範疇的問題 		
達標準則：	<ul style="list-style-type: none"> 於面見評估中取得總值達 60%或以上的比重值 		
組合內包括的能力單元： (詳細能力單元內容，請參考零售業能力標準說明)			
<ul style="list-style-type: none"> 建立與顧客關係 		105074L2	
<ul style="list-style-type: none"> 運用良好溝通技巧促成交易 		105075L2	