

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 「店鋪營運〔綜合〕二級」能力單元組合 (REZZHH2B)		自我評估	
		是	否
年資及工作經驗：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 三年零售業經驗，其中不少於兩年相關工作經驗。</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。</li> <li>• 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</li> <li>• 能夠取得顧客的信任及承諾，以協助機構的零售業務發展。</li> <li>• 能夠按照機構對零售銷售系統結算的守則及程序，於指定時限內準確地完成執行零售銷售系統結算相關工作；及</li> <li>• 能夠核對零售銷售系統的紀錄及結算資料，遇到疑問時，立即向上級匯報。</li> <li>• 能夠按照機構既定的程序及指引，準確及迅速地補充貨架貨品，確保貨品量充足，以供顧客選購。</li> <li>• 能夠根據機構既定的指引及程序，妥善地處理顧客的訂單；及</li> <li>• 能夠確保在規定時間內，將訂單上的貨品送抵顧客所填寫之地址。</li> <li>• 能夠按照機構既定的程序，準確及快速地處理客戶現金及信用卡交易的付款；及</li> <li>• 能夠於機構自動化收費系統內，及時準確地記錄付款／找續數額。</li> <li>• 能夠根據機構的要求，採取適當的措施，確保零售環境整潔，避免對顧客及員工造成危險，以維護機構的形象及業務正常運作。</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>評估方法</b>	<b>證明／評估範圍</b>	<b>費用 (\$)</b>	
查證年資及工作經驗： <b>及</b>	<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 分鐘內回答有關店鋪營運〔綜合〕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> <b>(詳細能力單元內容，請參考零售業能力標準說明)</b>			
• 建立與顧客關係	111329L2		
• 運用良好溝通技巧促成交易	111330L2		
• 執行零售銷售系統結算	111345L2		
• 進行貨架上的補充	111346L2		
• 處理訂單	111348L2		
• 處理現金及信用卡交易的付款	111349L2		
• 維持整潔的零售環境	111351L2		