

珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售」職能範疇

名稱	執行零售督導管理
編號	108833L4
應用範圍	此能力單元適用於珠寶首飾零售店舖內的督導管理人員。這能力的應用於掌握運用零售督導管理的專門知識，從業員能對機構的需要進行分析、探討及判斷，有效地執行零售督導管理，督導及對員工進行培訓。
級別	4
學分	9
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解零售督導管理理論</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解督導人員的職責，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 建立領導才能 ○ 找出好的銷售人才 ○ 分辨表現出色者或遜色者 ○ 確定檢討目標 ● 瞭解目標管理的重要性，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 強化表現評核的控制效能 ○ 訂立員工的工作目標 ○ 監管員工的表現/進度 ○ 補救員工表現不足 ● 掌握溝通及人際關係技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解溝通的重要性 ○ 掌握溝通的方法，包括文字及非文字的溝通 ○ 瞭解溝通的障礙，例如：不同見解、個人偏見、單向溝通等 ○ 瞭解成功溝通的因素，例如：語言、環境、聆聽者/接收者、回應等 ● 明白領導模式，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 督導/專權式 ○ 諮詢式 ○ 協商式 ○ 放權式 ● 明白紀律執行的目的 <ul style="list-style-type: none"> ○ 維持公平原則 ○ 改善員工表現，令員工的表現達到機構的要求 ○ 令員工知道機構的要求 ● 瞭解員工工作表現評核程序及標準 <ul style="list-style-type: none"> ○ 收集表現數據，例如：銷售額、顧客對服務滿意度 ○ 上級或下屬的反饋意見 ○ 評估過往表現 ○ 訂立雙方同意的績效表現目標 ● 瞭解員工培訓 <ul style="list-style-type: none"> ○ 員工培訓目的 ○ 成人學習模式

「銷售」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 員工培訓技巧 ○ 員工培訓成果 ● 瞭解員工輔導及支持，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 輔導員工的目的與好處 ○ 輔導員的角色 ○ 輔導技巧 ● 明白激勵員工的目的 <ul style="list-style-type: none"> ○ 有助員工改善工作表現 ○ 有助員工更加投入工作 ● 瞭解有關平等機會及反歧視條例的內容 <p>2. 執行零售督導管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 執行紀律，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 口頭警告 ○ 書面警告 ○ 終止僱用 ● 推行員工培訓，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 訂立學習範圍 ○ 決定訓練方式 ○ 訂立訓練目標 ○ 準備教材 ○ 選擇適當的地點、時間 ○ 檢討培訓成果 ● 提供員工輔導，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 有效地與員工溝通 ○ 利用面談，瞭解問題的成因，並提供意見 ● 有效地激勵員工，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 給予員工權力 ○ 令員工看到遠景 ○ 提點及鼓勵員工 ○ 肯定員工表現 ○ 給予員工個人發展 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 必須公平、公正地對待下屬的工作表現 ● 嚴謹遵守平等機會條例、反歧視條例 ● 確保與員工或員工團體保持良好的溝通
<p>評核指引</p>	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能運用零售督導管理的專門知識，分析、探討及判斷機構的需要，並能向屬員進行培訓及督導；及 ● 能夠有效地執行零售督導管理。

珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售」職能範疇

備註	
----	--