

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	提供基本銷售訓練
2.編號	105048L3
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責員工培訓及相關工作的人員。這能力的應用涉及獨立的評估、組織及工作。能夠根據機構既定的人力資源政策及員工培訓計劃，為銷售團隊提供基本銷售訓練，以實現機構的銷售目標。
4.級別	3
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 基本銷售訓練相關知識 ◆ 瞭解機構的員工培訓計劃 ◆ 認識員工培訓的目的及其重要性 ◆ 瞭解銷售員工必需具備的知識及銷售技巧，包括： • 機構貨品及服務的特色、優缺點、售後服務等 • 機構銷售系統及操作程序 • 顧客的要求、喜好及心理 • 職業操守 • 促成交易的技巧等 ◆ 瞭解不同模式的訓練（包括銷售訓練）方法及目的 ◆ 瞭解機構貨品所面對的競爭環境，及競爭對手的銷售手法 ◆ 瞭解政府及相關監管機構對銷售及營商方面的法例及規管，例如：商品銷售說明條例 6.2 提供基本銷售訓練 ◆ 根據銷售訓練的目的及需要，設計合適、合時的訓練內容，例如：訓練範圍、深度要適中和具針對性、受訓對象（全職／兼職員工）等 ◆ 根據既定的訓練內容，準備所需的培訓材料 ◆ 設計最佳的訓練組合，如：課堂教授、實習工作坊、模擬訓練、角色扮演等 ◆ 按照員工的職務及工作時間表等因素，制定合適的訓練計劃時間表 ◆ 運用各種資訊科技設備及技術，以取代或加強傳統培訓方式在訓練過程中進行評核，如：筆試、口試等，並設立評核標準 ◆ 記錄受訓者的培訓進度和表現 ◆ 定期檢討基本銷售訓練內容的適用性，並能因應需要而作調整 6.3 展示專業能力 ◆ 所提供的基本銷售訓練內容符合零售業的發展

7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠為銷售團隊提供切合實際需要的基本銷售訓練，以培訓出優秀的銷售員工，達致機構既定的銷售目標。 (ii) 能夠定期檢討基本銷售訓練內容的適用性及合時性等，並能提出優化建議。
8.備註	