

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	安排貨品培訓
2.編號	105005L3
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責貨品培訓的員工。這能力的應用需具備組織及判斷能力。能夠因應機構出售貨品的特性及需要，為員工安排合適的貨品培訓，令員工能夠清楚瞭解機構銷售的貨品。
4.級別	3
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 貨品培訓的知識 ◆ 認識機構的員工培訓計劃 ◆ 掌握貨品的特性及功能 ◆ 瞭解貨品培訓之目的及重要性，如： • 提升前線員工對貨品知識 • 深入瞭解貨品特性 • 掌握機構的最新貨品資訊 • 促成交易 ◆ 瞭解貨品培訓的模式 6.2 安排貨品培訓 ◆ 配合前線銷售或負責該貨品的員工的工作安排，並考慮個別員工所負責的職務等，制定貨品培訓計劃及時間表 ◆ 為目標受訓員工預備覆蓋範圍及深度合適的貨品培訓材料 ◆ 有需要時，與貨品之原供應商／批發商等協調，取得相關貨品的詳細資料 ◆ 為目標受訓員工安排合適的培訓方式、場地及導師等，例如： • 設計最佳的培訓組合，如課堂教授或實習工作坊等 • 利用電腦系統及相關軟件取代或加強傳統培訓方式 • 設定考核方式及訂定合格標準等 • 記錄個別受訓者的進度及表現，有需要時為他們安排重讀／重考等 ◆ 監察相關貨品培訓計劃的實施情況以及檢討培訓成效 ◆ 評估貨品培訓所需的額外成本 6.3 展示專業能力 ◆ 善用機構的培訓資源，確保貨品培訓內容切合實際需要
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠按照機構出售貨品的特性及需要，為員工安排合適的貨品培訓，令他們能夠掌握貨品相關知識，並向顧客介紹貨品及回答顧客查詢。
8.備註	