

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	處理退還貨品
2.編號	105123L2
3.應用範圍	此能力單元適用於零售店舖內工作的員工。這能力應用在熟悉及有規律的日常工作環境下，能夠根據機構既定的政策及程序，妥善地處理顧客因各種原因而退還的貨品，協助機構零售業務運作順暢。
4.級別	2
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 處理退還貨品相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構對退還貨品既定的政策及程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 購買該貨品的有效收據 • 退還貨品的有效時限 • 退還貨品的要求，如未經開啟、使用等 • 顧客退還貨品的手續，如需填寫的資料 ◆ 瞭解顧客可要求退還或更換貨品，以至退款等的權益 ◆ 瞭解不同崗位員工在處理退還貨品方面的權限，及向上級尋求支援的渠道 ◆ 瞭解接收退還貨品後的處理程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 向顧客提供更替的貨品 • 將所收退還貨品加以上適當的標籤 • 貨品可以重售時的擺放位置 • 貨品不能重售時（如屬次貨或已損壞、過期等）的擺放位置 • 更新該貨品的相關資料（如存量）等 ◆ 掌握政府及監管機構在處理顧客退還貨品方面的法例及要求 <p>6.2 處理退還貨品</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 按照機構的政策及程序，接收退還貨品，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 有禮貌地接待及詢問顧客要求退貨的原因 • 在機構需負責的情況下，立即向顧客致歉 • 向顧客提出更換或退款的建議，並盡量按顧客的意願辦事 • 清楚向顧客解釋將採取的做法，及所收取的費用（若有的話） • 交給顧客已更換好的貨品或退回款項 ◆ 按照機構的政策及程序，處理退還的貨品，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 檢查退還貨品的類別、數量及狀況等 • 向負責換貨或退款的員工，提交準確的資料 • 即時（或盡快）更新相關貨品在存貨管理系統內的資料 • 若貨品可作重售用途時，放到適當的貨架上或倉庫 • 若貨品不可作重售而需棄置時，放在適當的位置，並加上清楚的標籤 • 若貨品需退給供應商時，清楚地加上標籤或指示

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 在處理退還貨品時，如發現特殊情況的話，立即向上級報告 ◆ 定期向上級匯報顧客退還貨品的數量 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在處理退還貨品時，能會在機構與顧客利益之間作出平衡，盡量避免出現投訴
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) 能夠根據機構既定的政策及程序，妥善地處理顧客因各種原因而退還的貨品；及 (ii) 能夠在處理退還貨品時，盡量令顧客感到滿意，而不引致投訴。
8.備註	