

**零售業能力標準說明**  
**能力單元**

1.名稱	安排軟性技巧培訓
2.編號	105007L3
3.應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責員工培訓的人員。這能力應用涉及獨立地取得、組織及評估有關資料的能力。能夠定期檢討機構的培訓計劃，為有需要的員工安排軟性技巧培訓，以提升他們的表現素質。
4.級別	3
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 員工培訓相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解機構的員工培訓政策</li> <li>◆ 明白員工培訓計劃對改善員工生產力及職業道德的效用及重要性</li> <li>◆ 瞭解零售業適用的各種軟性技巧理論及應用，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客關係處理技巧</li> <li>• 銷售技巧</li> <li>• 談判技巧</li> <li>• 人際關係技巧</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解各種員工培訓模式的特點、用途及適用範疇，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在職、內部培訓</li> <li>• 模擬設定、角色扮演</li> <li>• 培訓機構課程</li> </ul> </li> </ul> <p>6.2 安排軟性技巧培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 確定員工的培訓需要，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 向個別員工進行諮詢</li> <li>• 員工培訓紀錄</li> <li>• 上級評語</li> <li>• 機構人力資源政策</li> </ul> </li> <li>◆ 設計及安排軟性技巧培訓課程，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 所需的培訓類型及程度</li> <li>• 培訓期、時間表</li> <li>• 尋找合適的課程(內部或外判)</li> <li>• 培訓預算</li> <li>• 書面通知有關員工參加培訓</li> <li>• 鼓勵員工參與培訓</li> </ul> </li> <li>◆ 執行培訓的後期工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢討員工出席率、培訓表現及課程的成效</li> <li>• 更新員工培訓紀錄</li> <li>• 與員工檢討受訓後對日常工作及事業發展的幫助</li> </ul> </li> </ul>

	<p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 確保培訓課程質素符合機構及員工的期望和需要</li> </ul>
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"> <li>(i) 能夠識別員工的培訓需要，設計及安排合適的軟性技巧培訓課程，令員工能更有效地履行日常職務；及</li> <li>(ii) 能夠與培訓機構協調，提供符合機構標準的軟性技巧培訓課程。</li> </ul>
8.備註	