

**零售業《能力標準說明》能力單元
「店舖營運」職能範疇**

1. 名稱	應用零售銷售系統
2. 編號	111356L3
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責處理貨品交易的人員。從業員能夠應用零售銷售系統，確保日常零售店舖銷售及貨品交易過程順暢。
4. 級別	3
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解零售銷售系統相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構貨物交易的處理程序 ◆ 瞭解機構所選用的零售銷售系統知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 系統功能、特色、結構、運作等 ● 操作程序及技巧 ● 特殊功能 ● 需注意事項 ◆ 瞭解使用零售銷售系統的好處 ◆ 認識基本運算方法及技巧 ◆ 瞭解顧客關係管理及溝通技巧 <p>6.2 應用零售銷售系統</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據機構的指引，執行零售銷售系統的運作準備工序，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 登記貨品、價目 ● 啟動零售銷售系統的檢查及驗證程序 ● 清除過往交易紀錄 ● 驗證現金 ● 裝上足夠的單據、收據或紙卷 ◆ 按照操作指引，應用零售銷售系統，處理日常零售店舖銷售貨品及處理付款的工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 日常店舖管理 <ul style="list-style-type: none"> ○ 輸入貨品資料 ○ 銷售、退貨、退款、換貨、取消交易等 ○ 多種付款方式（如：現金、信用卡、禮券） ○ 預留貨品 ○ 贈送免費禮物 ● 庫存管理 <ul style="list-style-type: none"> ○ 全線店舖庫存查詢 ○ 店舖轉貨管理 ○ 列印貨品條碼標籤 ● 會員管理 <ul style="list-style-type: none"> ○ 購物積分計劃 ○ 積分換領獎賞計劃 ○ 折扣優惠

	<ul style="list-style-type: none"> • 商品推廣 <ul style="list-style-type: none"> ○ 優惠券推廣 ○ 推廣期／節日優惠 ◆ 根據機構既定的指引，於每日結束營業後，運用零售終端機系統記錄及完成各種報表，包括：銷售報表、退貨報表、現金進出報表等 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 恪守職業道德操守，遵守零售銷售及庫存管理系統操作指引，防止任何竄改紀錄或盜竊行為
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"> ◆ 能夠根據機構的守則及銷售系統供應商的操作指引，應用零售銷售及庫存管理系統，處理零售店舖日常的銷售工作；及 ◆ 能夠帶領及監管員工按機構程序及指引，操作銷售及庫存管理系統，需要時提供指導及培訓。
8. 備註	此乃能力單元 105138L3 的更新版