

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	識別及監察可疑的顧客
2.編號	105135L3
3.應用範圍	此能力單元適用於負責零售店鋪營運的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠遵從機構的店鋪保安措施，識別及監察可疑的顧客，防止店鋪盜竊事件發生。
4.級別	3
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 店鋪保安知識 ◆ 瞭解機構預防店鋪盜竊的措施 ◆ 瞭解於店鋪、工作場所執行保安工作的目的及重要性 ◆ 認識店鋪盜竊相關的法律規範 ◆ 瞭解識別可疑顧客的方法，例如：可疑顧客的特徵、行為、神態動作等 ◆ 認識店鋪保安設施的操作方法及裝設位置，例如：閉路電視、防盜鏡等 ◆ 瞭解店鋪各級員工的職權及責任，例如： • 留意可疑人士 • 向警方舉報 ◆ 瞭解機構處理可疑人士的方法，例如：阻截離去、報警求助等 6.2 識別及監察可疑顧客 ◆ 掌握如何識別可疑顧客的行為和特徵，例如： • 穿著不合季節的厚重、寬鬆大衣 • 頻密地進出店鋪但沒有購物 • 成群結隊進入店鋪，並製造一些干擾行為等 ◆ 透過防盜設備或親身持續留意可疑顧客的行動，例如： • 有否將商品隱藏在衣服或手袋裡 • 有否擅自更換、更改價格標籤 • 有否取走貨品，但沒有付款 ◆ 根據機構的指引，處理可疑顧客或扒手，包括： • 運用顧客服務技巧，向可疑顧客暗示其行為已被留意 • 通知店鋪保安及其他店員提高警覺 • 阻截可疑顧客離開，向上級求助或報警 6.3 展示專業能力 ◆ 監察及處理可疑顧客時，嚴格遵守相關法律規定及保持良好態度，並能有效地預防發生盜竊

7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠識別及監察可疑顧客的行為，並能採取適當的行動及措施，防止盜竊事件發生，保障機構的利益。
8.備註	