

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	管理特許經營的營運
2.編號	105144L4
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內的管理人員。這能力的應用涉及獨立地評估、組織、工作和判斷能力。能夠根據機構既定的市場目標、營商策略等因素，管理特許經營店鋪的營運，以便協助整體零售業務的發展。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	表現要求 6.1 特許經營相關知識 ◆ 瞭解機構對特許經營的政策及方針 ◆ 瞭解零售行業特許經營店鋪的一般慣例及運作模式 ◆ 瞭解營運特許經營店鋪需遵守的法例，包括： • 職業安全及健康條例 • 公司法 • 公平貿易條例 • 反歧視條例 • 其他特許經營相關的條例等 ◆ 瞭解機構所簽訂特許經營協議的內容及責任範圍，包括： • 個別特許經營店鋪的細節 • 協議內容的增添或修訂 ◆ 掌握營運特許經營店鋪的技巧，包括： • 與不同背景、技能、種族人士的溝通及合作技巧 • 推廣特許經營模式的能力 • 解決問題的能力，特別在特許經營店鋪的啟動階段 • 溝通及調停爭議的技巧等 6.2 管理特許經營的營運 ◆ 為營運特許經營店鋪建立程序，包括： • 確立簽署特許經營雙方的責任及權利 • 制定措施，以確保履行雙方責任 • 制定特許經營的溝通及匯報模式的協議 ◆ 執行營運特許經營店鋪的程序，包括： • 審視對方的提交文件，確保內容完備及準確 • 找出落實特許經營雙方的爭議之處，積極尋求解決辦法，並立案成為雙方必須遵守的守則 • 實施特許經營的措施，並確保符合協議及法例的要求 ◆ 定期檢討特許經營的營運，包括： • 對特許經營店鋪的營運進行緊密的監察，例如： - 閱覽相關的商業文件 - 協議雙方的會議、討論結果

	- 實地觀察 - 顧客的意見等 ◆ 定期檢討特許經營店鋪的營運情況及經營的各環節，向上級匯報，並提出改善建議 6.3 展示專業能力 ◆ 以專業態度來管理特許經營的營運，確保遵守相關的經營條例
7.評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： (i) 能夠根據機構的市場目標、營商策略等因素，妥善地管理特許經營店鋪的營運；及 (ii) 能夠定期檢討特許經營的運作情況，並提出優化建議，以保障雙方的利益。
8.備註	