



BA422029 零售基礎證書 (QF 級別二) (Certificate in Retail Fundamentals (QF Level 2))

資歷架構級別: 2	資歷學分: 15
資歷名冊登記號碼: 18/000692/L2	資歷名冊登記有效期: 01/09/2018 至 31/08/2026

課程內容 (總時數 75 小時):

必修科目	內容	時數 (小時)
MPR2865 零售業基礎知識	<p><u>零售店舖衛生及整潔環境</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 認識及按要求維持整潔的零售環境 2. 執行衛生程序 <p><u>零售店舖貨品的一般處理</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 認識及執行貨架補充相關知識 2. 明白不同貨品包裝的程序和規格及執行既定包裝程序 3. 處理貨品的送遞及各類有關的證明文件 4. 處理及執行退還貨品 <p><u>店舖存貨的控制</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解機構存貨控制的工作及程序 2. 進行店舖存貨的控制程序 <p><u>訂單處理及付款結算</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解顧客訂單的處理方法及程序 2. 執行零售銷售(POS)系統的結算 3. 處理現金、易辦事、八達通、信用卡或其他電子支付方式的交易付款 4. 處理購入貨品的付款 <p><u>店舖盜竊的處理</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解店舖對盜竊所採取的一般處理方法、程序及措施 2. 掌握一般預防盜竊設備的操作技巧及步驟 3. 掌握匯報/舉報盜竊個案的程序 <p><u>網上零售及營銷基礎</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解一般網上開店平臺及註冊步驟 2. 認識網店如何利用店面設計、內容/分類及提供不同服務去吸引顧客 3. 掌握網店的基本推廣方法 	45

<p>MPR2866 人際關係及顧客服務</p>	<p><u>向顧客提供支援及意見</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握基本的顧客服務技巧 2. 運用適當的提問技巧，以確定顧客的需求 3. 瞭解顧客的問題或需要，提供適當的建議/支援給顧客 <p><u>接待顧客</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 明白接待顧客的基本知識，包括：接待顧客的程序和標準，個人儀容打扮的要求和標準，掌握基本的人際溝通技巧等 2. 瞭解接待顧客時需要的良好態度要求 <p><u>建立與顧客的關係</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解良好顧客關係的重要性 2. 瞭解保存顧客資料庫的法例要求 3. 掌握建立顧客關係的技巧 4. 掌握基本的銷售技巧 5. 各種正式和非正式渠道與顧客接觸 	<p>15</p>
<p>MPR2867 就業能力技巧(零售業)</p>	<p><u>應用人際關係技巧與自我認識概念</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解人際交往的基本知識 2. 在日常生活和熟悉的工作環境下，應用適當的人際溝通技巧，並維持有效的人際溝通 3. 運用自我認識與相關的知識，有效地在團隊中工作 4. 於日常工作中，應用團隊合作的策略，並作出評估及改進 <p><u>掌握基本零售業知識和技能</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解和領悟零售工作的性質和意義 2. 運用基礎零售的知識和技能 <p><u>建立面對工作困境的積極態度</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解和領悟 Adversity Quotient (AQ) 逆境商數 2. 應用 Adversity Quotient (AQ) 逆境商數工具 	<p>15</p>

一般入學要求:

- 具相關工作經驗或現正受聘於相關行業；及
- 完成中三；或
- 持有過往認可資歷架構(RPL)下第一級或以上的相關資歷並通過入學面試或筆試；或
- 完成獲「課程委員會」認可的「資歷架構」第一級別之相關證書課程並通過入學面試或筆試；或
- 持有「課程委員會」認可及可核證之過往學習及 / 或工作經驗並通過入學面試或筆試。

授課語言:

中文教材，粵語授課

證書頒授:

成功完成課程內所有科目並通過評估及出席率達 70%

課程查詢:

課程主任黃先生

電郵：jackywong@vtc.edu.hk

電話：2708-6401

課程及報名網站

