

珠寶業

“能力標準為本” 教材套

銷售範疇的營業員（二級）

總體使用指引

(2016年8月)

序

本文件包含兩部份。

第一部份提供銷售範疇的營業員（二級）教材套的總體資料，包括背景和對套件的需要、目標、資歷水平、報讀的必要條件、課程結構、教學策略、評核和測試，及資源等。

第二部份介紹單元資料。

使用本教材套之注意事項

本教材套的目標是為所涵蓋的能力單元之學習成果，學習內容，學習活動及評核方法等以示例形式，配備了不同的學與教材料；而當中的各項課程設計細節，可視作一些建議，供不同培訓機構參考。教材套的材料，培訓機構可自由選用，以切合課程需要及發展適合自身深度與廣度的教材。

（詳細的教材套結構見本文件第一部分第四章）

目錄

序

第一部份 - 教材套資料

- 一. 背景及緣起
- 二. 資力架構水平
- 三. 建議報讀條件
- 四. 教材套的結構
- 五. 學與教策略
- 六. 評核

第二部份 - 單元資訊

1. 單元一：接待顧客
2. 單元二：運用基本零售管理知識
3. 單元三：初步處理顧客投訴

附錄一

單元評核方案

附錄二

能力單元內容

附錄三

資歷級別通用指標資歷架構第二級

第一部份 - 教材套資料

一. 背景及緣起

多年來，香港珠寶行業經歷高速的發展，有著輝煌的成就，對香港經濟作出了重要的貢獻；但近年也受著各種因素的沖擊和考驗，需要努力求變及與時並進。預計富裕消費者和遊客數目將穩步增長，對珠寶的需求應持續殷切，因此高檔奢侈品市場料可維持興旺。至於價格較為相宜而又設計精美、質素上乘及手工出色的珠寶，隨著消費者的購買力進一步提高，市場需求將越來越大，業內人力供應亦需適時配套。其中，對前線銷售人員的人手及質素提升，將需求甚殷。有見及此，本教材套以珠寶業資歷架構能力標準說明內，適用於銷售範疇的初級營業員的主要能力單元，發展出適合業界使用的珠寶業“能力標準為本”的銷售範疇的營業員（二級）教材套；期望對有關的人才培養，發揮應有和及時的幫助。

二. 資歷架構水平

2.1 級別

銷售範疇的營業員（二級）課程屬資歷架構（ QF ）第二級。

2.2 實現和保持水平

要達到資歷架構第二級，所有單元都應包含具體的預期學習成效說明、學與教策略，以及參照資歷架構的資歷級別通用指標（附錄三），根據相應的資歷水平所指示，設計及進行評核。

三. 建議報讀條件及導師資歷

3.1 基本報讀資格

- (a) 學歷要求為香港中學三年級程度或以上；及
- (b) 申請人須具備一般語文能力，包括中、英文閱讀、書寫及聽講能力。

3.2 導師資歷

- (a) 相關大專學歷及最少 5 年相關工作經驗

四·教材套結構

本培訓教材的結構簡介列於下表中，而單元的詳細資訊載於本文件的第二部分。

列表 4.1：教材套結構

能力單元 代碼	單元標題	資歷架構 水平	建議學習時數（估算時數）				總學習 時數	資歷 學分*
			課堂 面授	實操 /實習	評核	溫習/ 自修		
JLZZSA106A	接待顧客	1	15	5	2	38	60	6
JLZZSA202A	運用基本零售管理知識	2	16	4	2	38	60	6
JLZZSA205A	初步處理顧客投訴	2	7.5	2.5	2	18	30	3
總數			45	5	6	94	150	15

注意事項

*一個單元的學分與一般學生為了達到單元指定的學習成果而學習的時間成正比。一個學分相當於針對該單元學習 10 個小時。在這個教材套中，一個學分的平均包含 3.33 個上課小時，即上課 1 小時產生 0.3 學分。

本教材套配備了不同的學與教材料，企業及培訓機構可自由選用，以切合課程需要。各材料也力求提供設計示例，企業及培訓機構可作參考，發展適合自身深度與廣度的教材。在設計課程時，可按學員特性、企業及機構需要等，作出彈性調動，例如可把每個「能力單元」獨立發展成一項培訓課程，或把三個「能力單元」組合成一項培訓課程等。

教材套中每一單元包含之材料如下：

1. 學生套件
 - 筆記
 - 投影片
 - 短片
 - 動畫
 - 實操練習（角色扮演）
 - 小練習
 - 堂上功課
 - 終期考核
 - 自學文件
2. 導師套件
 - 學生套件
 - 導師手冊
 - 實操練習（角色扮演）參考答案
 - 小練習參考答案
 - 堂上功課參考答案
 - 終期考核參考答案

如企業或培訓機構參照此教材套開發『能力為本』課程，課程的各個細項須符合資歷架構的相關指引和質素保證程序，如課程頒授的資歷名銜、結業水平、學分計算方法和評審要求等。欲了解詳情，請瀏覽資歷架構網站 www.hkqf.gov.hk 或香港學術及職業資歷評審局 www.hkcaavq.edu.hk。

五·學與教策略

5.1 簡介

本教材套中的單元以中文教授，所有的教材和評核亦以中文撰寫。為了方便學生學習，將採用多種教學方法，包括講課、課堂練習、練習、角色扮演，及小組討論等。

5.2 學與教方法

5.2.1 本教材套運用多種教學及學習方法，在學生學習期間，以不同的風格傳授知識和技能；透過講課、練習和小組討論，教授概念、技能和應用，培養學生履行責任和面對現實生活上的挑戰。以下是主要的教學方法簡要說明。

5.2.2 講課一般在課室內進行，教授大部分基本原理和概念。講堂是動態的，以例子說明單元中的概念和技能，加強互動。課上將會配備大量珠寶產品的圖片和視頻，向學生清楚呈現相關知識。本教材套的重點在於為學生提供學習環境，加強現實生活上的工作技能，同時亦非常鼓勵學生們利用自己的工作經驗(如果適用)，以理解和運用知識和技能。

5.2.3 安排實操練習，以加強在講課上介紹和討論的概念。鼓勵學生完成各種練習和任務。部份單元將會加入角色扮演的元素，以便讓學生能夠更恰當地應用技能(例如：“推銷一般金銀首飾產品”單元)。

5.2.4 安排小組討論，以促進學生的學習。在教室中可以進行不同類型的討論，包括在討論中學生必須就特定的主題發表和/或分享意見，並將他們所學到的理論和技能應用到其中。鼓勵在同業之間，及學生和導師間的討論中，提供舒暢和互動的學習環境，培養學生的思考，以表達自己的意見和評價他人的想法。

5.2.5 教材套提供了三種教學材料，包括文字、相片及示範短片。企業及培訓機構可融合三者使用，達到“三管齊下”的效果。例如在教授“接待顧客”單元時，可先用投影片說明整體概念，待學員進入課題後，再使用動畫短片形象化說明一些情景，及引起討論。有關細節安排的建議，可參看“導師手冊”。

六·評核

評核旨在促進學習和教學。評核能有助評估學生的表現，確定學生的學習進度，並反饋學生和導師以便改進。本教材套進行各種形式的評核，如小測驗、作業和期末考試，以全面評估學生的能力和他們在單元上的學習成果。

第二部份 - 單元資訊

1. 單元一：接待顧客
2. 單元二：運用基本零售管理知識
3. 單元三：初步處理顧客投訴

附錄一

單元評核方案

附錄二

能力單元內容

附錄三

資歷級別通用指標資歷架構第二級

單元大綱

單元題目	單元一：接待顧客	
能力單元代碼	JLZZSA106A	
學分	6	
資歷架構水平	1	
上課時數	20 (單元總評核將安排另加 1.5 小時)	講課: 15
		實踐課: 5
先修單元	無	
同修單元	無	

註：詳細教學計劃，請參看“導師手冊”

預期學習成果：

完成單元後，學生應能：

1. 能夠掌握顧客對珠寶首飾產品心理及要求，從而有助促成交易
2. 能夠依照機構的程序和要求，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠保持機構的形象

學習內容及預算上課時間：

學習內容	預算上課時間
第一節 瞭解接待顧客的基本知識	2 hr
第二節 招呼顧客的機構程序和標準	2 hr
第三節 口頭溝通和人際技巧	2 hr
第四節 明白顧客對珠寶首飾產品心理及需求，包括： - 透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求	2 hr
第五節 接待顧客： 確定個人儀容打扮符合機構的既定程序 - 得體的儀表 - 制服顏色及圖案不要過於搶眼 - 衣著裝扮要適宜 - 要合乎職業服裝穿著的基本要求 - 男女銷售員服裝穿著要求	2 hr
第六節 按機構的既定程序，招呼顧客和自我介紹	2 hr
第七節 運用良好的顧客溝通技巧，如：以開放式及直接式向顧客發問有效問題，還有以下的方法： - 聆聽客人對商品的意見 - 回應客人的問題前要略停頓再回應 - 要以體諒客人的心情及對方立場思考 - 銷售員要複述剛聆聽客人對商品的意見 - 正面而嚴謹回答客人提出的問題	2 hr

銷售範疇的營業員（二級）教材套

<p>第八節</p> <p>以正確的顧客服務態度，接待顧客</p> <ul style="list-style-type: none"> - 要能保持穩定的服務水準，通常都能達到以下正確的顧客服務態度： - 禮貌 (Courtesy) - 留心 (Attentiveness) - 尊重 (Respect) - 熱誠 (Enthusiasm) 	2 hr
<p>第九節</p> <p>在接待顧客時，保持機構的形象</p> <ul style="list-style-type: none"> - 銷售人員在接待客人而同時保持機構形象時，要留意以下數點原則： - 要保持笑容 - 運用適當的用字及語氣 - 細心聆聽了解客戶購買需求 	2 hr
<p>第十節</p> <p>維繫與顧客的關係，能按機構的既定的程序收集顧客的聯絡資料</p> <ul style="list-style-type: none"> - 建立資料庫的用途： - 了解客戶的基本資料 - 了解客戶的購買需求資料 - 維繫及擴展與顧客的關係 - 為公司發展提供參考資料 - 幫助公司跟進客戶銷售服務 	2 hr

學習內容和預期學習成果 - 對照表

	學習內容	預期學習成果	
		1	2
1	瞭解接待顧客的基本知識	✓	
2	招呼顧客的機構程序和標準	✓	✓
3	口頭溝通和人際技巧	✓	
4	明白顧客對珠寶首飾產品心理及需求	✓	
5	接待顧客	✓	✓
6	按機構的既定程序，招呼顧客和自我介紹		✓
7	運用良好的顧客溝通技巧	✓	✓
8	以正確的顧客服務態度，接待顧客	✓	✓
9	在接待顧客時，保持機構的形象		✓
10	維繫與顧客的關係，能按機構的既定的程序收集顧客的聯絡資料	✓	✓

銷售範疇的營業員（二級）教材套

學與教策略：

本單元是通過講課和實踐的混合教學。講課能有效地為大群學生提供資訊和材料，並透過具體的例子和演示向學生介紹概念，當中包括生動的圖像和珠寶首飾產品的視頻。小測驗和練習將貫穿整個單元，以促進學生在課堂上的學習。本教材套亦鼓勵學生自主學習和持續學習，確保他們與時並進，了解珠寶產品領域的最新趨勢。

評核方案：

持續性評估 一份作業 一實操考核	20% 20%
單元總評核 一個期終考試	60%
合計	100%

參考書：

書名: 珠寶首飾店鋪開店指南

作者: 王昶 代司暉

出版社: 化學工業

書名: 一流店長培訓教程

作者: 王雲勝

出版社: 化學工業

參考網址:

MBA lib-中文經管百科

<http://wiki.mbalib.com>

中文經管百科

<https://zh.wikipedia.org>

單元大綱

單元題目	單元二：運用基本零售管理知識	
能力單元代碼	JLZZSA202A	
學分	6	
資歷架構水平	2	
上課時數	20 (單元總評核將安排 另加 1.5 小時)	講課: 16
		實踐課: 4
先修單元	無	
同修單元	無	

註：詳細教學計劃，請參看“導師手冊”

預期學習成果：

完成單元後，學生應能：

1. 掌握基本零售管理知識
2. 協助上級進行店舖零售管理工作

學習內容及預算上課時間：

學習內容	預算上課時間
第一節 瞭解基本零售管理概念： - 明白店舖業務管理，包括： - 不斷改進服務、產品及系統 - 維持優良服務及品質 - 語言的藝術－語言用語基本原則	2.5 hr
第二節 語言的藝術－銷售人員回應客人問題的要領 語言的藝術－銷售人員和客人相處的語言技巧	2.5 hr
第三節 展示技巧 說服技巧	2.5 hr
第四節 明白店舖管理，例如：開舖前的準備 - 軟件方面 - 態度親切和笑容可掬的員工	2.5 hr

銷售範疇的營業員（二級）教材套

<ul style="list-style-type: none"> - 整潔和舒適的購物環境 - 具吸引力和整齊的產品展示 	
<p>第五節</p> <p>明白店舖管理，例如：開舖前的準備</p> <ul style="list-style-type: none"> - 軟件方面 <ul style="list-style-type: none"> - 良好的存倉管理 - 硬件方面 <ul style="list-style-type: none"> - 收銀處 - 商品陳列設施，櫥窗的功能 - 防火及安全裝置 	2.5 hr
<p>第六節</p> <p>明白基本財務管理，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 資源運用及控制 - 適當分配資源 <p>明白基本人事管理，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 招聘及挑選人才 <ul style="list-style-type: none"> - 招聘人才的過程： - 挑選人才的準則： 	2.5 hr
<p>第七節</p> <p>明白基本人事管理，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 培訓人才 	2.5 hr
<p>第八節</p> <p>掌握資訊管理，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 有效運用資訊，例子：貨品調撥的應用意義 - 透過資訊交流去解決難題及作出決策 <p>進行店舖零售管理工作</p> <ul style="list-style-type: none"> - 有關對貨品的管理 - 有關對部門員工管理 	2.5 hr

學習內容和預期學習成果 - 對照表

	學習內容	預期學習成果	
		1	2
1	瞭解基本零售管理概念	✓	
2	語言的藝術－銷售人員回應客人問題的要領 語言的藝術－銷售人員和客人相處的語言技巧	✓	✓

銷售範疇的營業員（二級）教材套

3	展示技巧 說服技巧	✓	✓
4	明白店舖管理，例如：開舖前的準備 - 軟件方面 - 態度親切和笑容可掬的員工 - 整潔和舒適的購物環境 - 具吸引力和整齊的產品展示	✓	✓
5	明白店舖管理，例如：開舖前的準備 - 軟件方面 - 良好的存倉管理 - 硬件方面 - 收銀處 - 商品陳列設施，櫥窗的功能 - 防火及安全裝置	✓	✓
6	明白基本財務管理，例如： - 資源運用及控制 - 適當分配資源 明白基本人事管理，例如： - 招聘及挑選人才 - 招聘人才的過程： - 挑選人才的準則：	✓	✓
7	明白基本人事管理，例如： - 培訓人才	✓	✓
8	掌握資訊管理，例如： - 有效運用資訊，例子：貨品調撥的應用意義 - 透過資訊交流去解決難題及作出決策 進行店舖零售管理工作 - 有關對貨品的管理 - 有關對部門員工管理	✓	✓

學與教策略：

本單元是通過講課和實踐的混合教學。講課能有效地為大群學生提供資訊和材料，並透過具體的例子和演示向學生介紹概念，當中包括生動的圖像和珠寶首飾產品的視頻。小測驗和練習將貫穿整個單元，以促進學生在課堂上的學習。本教材套亦鼓勵學生自主學習和持續學習，確保他們與時並進，了解珠寶產品領域的最新趨勢。

銷售範疇的營業員（二級）教材套

評核方案：

持續性評估 一份作業 一實操考核	20% 20%
單元總評核 一個期終考試	60%
合計	100%

參考書：

書名：珠寶首飾店鋪開店指南

作者：王昶 代司暉

出版社：化學工業

書名：一流店長培訓教程

作者：王雲勝

出版社：化學工業

書名：員工培訓與塑造

作者：甘斌

出版社：電子工業

書名：店長操作手冊

作者：黃憲仁

出版社：憲業企管顧問有限公司

參考網址：

MBA lib-中文經管百科

<http://wiki.mbalib.com>

中文經管百科

<https://zh.wikipedia.org>

單元大綱

單元題目	單元三：初步處理顧客投訴	
能力單元代碼	JLZZSA205A	
學分	3	
資歷架構水平	2	
上課時數	10 (單元總評核將安排另加 1.5 小時)	講課: 7.5
		實踐課: 2.5
先備單元	無	
同修單元	無	

註：詳細教學計劃，請參看“導師手冊”

預期學習成果：

完成單元後，學生應能：

1. 清楚明白處理顧客投訴的技巧及步驟
2. 根據機構既定處理顧客投訴的指引，在指導下，有效地初步處理顧客一般投訴

學習內容及預算上課時間：

學習內容	預算上課時間
第一節 明白機構有關處理顧客投訴的程序： - 明白機構對處理顧客投訴的既定指引及守則，包括： - 瞭解投訴的性質及起因 - 機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限	2 hr
第二節 機構所訂有關調解投訴的程序 - 在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的程序處理 - 機構所訂有關把投訴個案轉交適當人士進行調解的程序 - 當在交易出現投訴個案，應轉交哪些適當人士進行調解的程序	2 hr
第三節 - 機構所訂有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序 初步處理顧客一般投訴： - 能按照機構的既定程序，並根據事件，處理顧客的投訴	2 hr

銷售範疇的營業員（二級）教材套

第四節 - 能按照機構的既定程序確定、審查及核實投訴的性質和起因，包括： - 與服務或產品有關 - 事件或情況發生的時間 - 事件或情況發生的地點 - 當時所接觸的員工	2 hr
第五節 如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解	2 hr

學習內容和預期學習成果 - 對照表

	學習內容	預期學習成果	
		1	2
1	明白機構有關處理顧客投訴的程序	✓	
2	機構所訂有關調解投訴的程序	✓	
3	初步處理顧客一般投訴 (1)	✓	✓
4	初步處理顧客一般投訴 (2)	✓	✓
5	如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解	✓	✓

學與教策略：

本單元是通過講課和實踐的混合教授。講課能有效地為大群學生提供信息和材料，並透過具體的例子和演示向學生介紹概念，當中包括生動的圖像和珠寶首飾產品的視頻。小測驗和練習將貫穿整個單元，以促進學生在講堂上的學習。本培訓套亦鼓勵學生自主學習和持續學習，確保他們與時並進，了解珠寶產品領域的最新趨勢。

評核方案：

持續性評估 一份作業 一實操考核	20% 20%
單元總評核 一個期終試	60%
合計	100%

銷售範疇的營業員（二級）教材套

參考書:

書名: 一流店長培訓教程

作者: 王雲勝

出版社: 化學工業

書名: 話不能這樣說

作者: 王建四

出版社: 可道書房

MBA lib-中文經管百科

<http://wiki.mbalib.com>

中文經管百科

<https://zh.wikipedia.org>

書名: 珠寶首飾店鋪開店指南

作者: 王昶 代司暉

出版社: 化學工業

書名: 店長操作手冊

作者: 黃憲仁

出版社: 憲業企管顧問有限可

單元評核方案

1	單元細節		
a	能力單元代碼/題目	單元一：JLZZSA106A /接待顧客	
b	單元的資歷架構水平	1	
c	上課時數(總數)	20	
d	上課時數包含：	講課	實踐課
		15 小時	5 小時
2	預期學習成果	對應 預期學習成果 的單元評核	
		作業	期終考試
a	能夠掌握顧客對珠寶首飾產品心理及要求，從而有助促成交易	✓	✓
b	能夠依照機構的程序和要求，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠保持機構的形象	✓	✓
3	持續評估	持續評估總分佔全單元分數的 40%	
a	持續評估的組成	作業及实操	
b	評估數目	2	
c	持續評估組成佔全單元分數的%	40%	
4	單元總評核	單元總評核總分佔全單元總分的 60%	
a	考試時間	1.5 小時	
b	分數的大概分佈	選擇題，短答題及對錯題	
c	選答題目	無	
5	其他特殊評核要求	無	

單元評核方案

1	單元細節		
a	能力單元代碼/題目	單元二：運用基本零售管理知識	
b	單元的資歷架構水平	JLZZSA202A	
c	上課時數(總數)	20	
d	上課時數包含：	講課	實踐課
		16 小時	4 小時
2	預期學習成果	對應 預期學習成果 的單元評核	
		作業	期終考試
a	能夠掌握基本零售管理知識	✓	✓
b	能夠協助上級進行店舖零售管理工作	✓	✓
3	持續評估	持續評估總分佔全單元分數的 40%	
a	持續評估的組成	作業及實操	
b	評估數目	2	
c	持續評估組成佔全單元分數的%	40%	
4	單元總評核	單元總評核總分佔全單元總分的 60%	
a	考試時間	1.5 小時	
b	分數的大概分佈	選擇題，短答題及對錯題	
c	選答題目	無	
5	其他特殊評核要求	無	

單元評核方案

1	單元細節		
a	能力單元/ 題目	單元三：JLZZSA205A /初步處理顧客投訴	
b	單元的資歷架構水平	2	
c	上課時數(總數)	10	
d	上課時數包含：	講課	實踐課
		7.5 小時	2.5 小時
2	預期學習成果	對應學習成果的單元評核	
		作業	期終考試
a	能清楚明白處理顧客投訴的技巧及步驟	✓	✓
b	能根據機構既定處理顧客投訴的指引，在指導下，有效地初步處理顧客一般投訴	✓	✓
3	持續評估	持續評估總分佔全單元分數的 40%	
a	持續評估的組成	作業及实操	
b	評估數目	2	
c	持續評估組成佔全單元分數的%	40%	
4	單元總評核	單元總評核總分佔全單元總分的 60%	
a	考試時間	1.5 小時	
b	分數的大概分佈	選擇題，短答題及對錯題	
c	選答題目	無	
5	其他特殊評核要求	無	

能力單元內容

珠寶業能力標準說明

能力單元

名稱	接待顧客
編號	JLZZSA106A
應用範圍	於珠寶首飾零售店舖，按機構既定的程序和標準，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠明白顧客的要求，有助促成交易。
級別	1
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解接待顧客的基本知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 明白接待顧客的基本知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 有關個人儀容打扮的機構程序和標準 ● 招呼顧客的機構程序和標準 ● 頭溝通和人際技巧 ● 明白顧客對珠寶首飾產品心理及需求，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求 ● 瞭解不同類型顧客的特徵 <p>2. 接待顧客</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確定個人儀容打扮符合機構的既定程序 ● 按機構的既定程序，招呼顧客和自我介紹 ● 運用良好的顧客溝通技巧，如：以開放式及直接式向顧客發問有效問題 ● 以正確的顧客服務態度，接待顧客。例如：以友善態度提供服務，給顧客留下良好的印象。正確的顧客服務態度，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 禮貌(Courtesy) ● 留心(Attentiveness) ● 尊重(Respect) ● 熱誠(Enthusiasm) ● 在接待顧客時，保持機構的形象 ● 維繫與顧客的關係，能按機構的既定的程序收集顧客的聯絡資料
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"> ● 能夠掌握顧客對珠寶首飾產品心理及要求，從而有助促成交易 ● 能夠依照機構的程序和要求，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠保持機構的形象。
備註	此能力單元適用於一般珠寶業從業員。

能力單元內容

珠寶業能力標準說明
能力單元

名稱	運用基本零售管理知識
編號	JLZZSA202A
應用範圍	於珠寶首飾零售店舖，能夠掌握基本零售管理知識，並應用於店舖零售工作上。
級別	2
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解基本零售管理概念</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 明白店舖業務管理，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 不斷改進服務、產品及系統 ● 維持優良服務及品質 ● 明白店舖管理，例如：開舖前的準備 <ul style="list-style-type: none"> ● 軟件方面 <ul style="list-style-type: none"> ● 態度親切和笑容可掬的員工 ● 整潔和舒適的購物環境 ● 具吸引力和整齊的產品展示 ● 良好的存倉管理 ● 硬件方面 <ul style="list-style-type: none"> ● 收銀處 ● 商品陳列設施 ● 防火及安全裝置 ● 明白基本財務管理，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 資源運用及控制 ● 適當分配資源 ● 明白基本人事管理，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 招聘及挑選人才 ● 培訓人才 ● 計劃分配和評估工作 <ul style="list-style-type: none"> ● 按顧客流量分配人 ● 按員工能力分配人手 ● 考慮全職與兼職的比例 ● 配合來貨期及推廣期 ● 激勵下屬 ● 掌握資訊管理，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 有效運用資訊 ● 透過資訊交流去解決難題及作出決策 <p>2. 進行店舖零售管理工作</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握基本零售管理知識，協助上級進行店舖零售管理工作
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"> ● 能夠掌握基本零售管理知識，協助上級進行店舖零售管理工作。
備註	此能力單元適用於一般珠寶業從業員。

能力單元內容

珠寶業能力標準說明
能力單元

名稱	初步處理顧客投訴
編號	JLZZSA205A
應用範圍	於珠寶首飾零售店舖或相關的工作地點，能夠明白處理顧客一般投訴的技巧及步驟。根據機構的既定程序，在指導下，有效地處理顧客一般投訴。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 明白機構有關處理顧客投訴的程序</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 明白機構對處理顧客投訴的既定指引及守則，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解投訴的性質及起因 ● 機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限 ● 機構所訂有關調解投訴的程序 ● 機構所訂有關把投訴個案轉交適當人士進行調解的程序 ● 機構所訂有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序 <p>2. 初步處理顧客一般投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能按照機構的既定程序，並根據事件，處理顧客的投訴 ● 能按照機構的既定程序確定、審查及核實投訴的性質和起因，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 與服務或產品有關 ● 事件或情況發生的時間 ● 事件或情況發生的地點 ● 當時所接觸的員工 ● 事件或情況的其他細節 ● 能根據機構的政策、指引、守則、程序和其他相關考慮因素，適當地處理投訴 ● 如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解 ● 能把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案
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"> ● 能清楚明白處理顧客投訴的技巧及步驟。根據機構既定處理顧客投訴的指引，在指導下，有效地初步處理顧客一般投訴。
備註	此能力單元適用於一般珠寶業從業員。

資歷級別通用指標資歷架構第二級

級別	資歷級別通用指標			
	知識及智力技能	過程	應用能力、自主性及問責性	溝通能力、運用資訊科技及運算能力
2	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠根據對所選領域的基本理解，應用有關的知識 - 能夠對一些評估作出比較，並詮釋現有資料 - 運用基本工具及材料，透過練習程序來解決問題 - 在熟悉的私人及/或日常環境下工作 - 須顧及可確定的工作後果 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠從多個情況下選擇不同的工作程序加以執行，當中可能涉及非常規的情況 - 需要與其他人協調以達成共同目標 	<ul style="list-style-type: none"> - 能夠在可預計及有規律的情況下執行一系列不同工作 - 在具有某程度的自主性下，按指導進行工作 - 需要在一定時間內達到某些工作成果 - 對本身的工作成果的量 and 質負有清楚界定的責任，須受外界人士核查其工作質素 	<ul style="list-style-type: none"> - 需要在一些協助下運用技能，例如： - 就確定的主題，主動參與討論 - 能夠從文件中指出有關重點及意思，並能把有關重點及意思在其他情況下復述出來 - 在熟悉/慣常的情況下，能夠就指定範疇進行書面及口頭溝通，並能對這些交流作出回應 - 執行清楚界定範疇的工作，從而處理數據及取得資料 - 在慣常的情況下，能夠運用範圍有限而熟悉的數字性及圖像性數據 - 利用百分比及圖像數據來進行運算，並能達到一定水平的準確性

能力單元：接待顧客

(JLZZSA106A, 6 學分)

銷售範疇的營業員

資歷架構級別: 1

(學生用)

科目：接待顧客

能力單元： JLZZSA106A, 6 學分

工種：銷售範疇的營業員

資歷架構級別： 1



內容：
不同購物行為的客戶
對購物消費的心態

Power Point no: ppt-01

前言:

按機構的既定程序，招呼
顧客和自我介紹



前言：

珠寶店鋪在每天的營業中，都會有很多顧客進入店鋪進行購物，銷售員明白招呼顧客和自我介紹的技巧是其基本工作要求。招呼顧客的程序...

前言：

...從客戶的出現，銷售人員主動介紹自己及詢問有什麼貨品需要購買；到當客戶回應想購買的意願後開始啟動銷售過程。

前言：

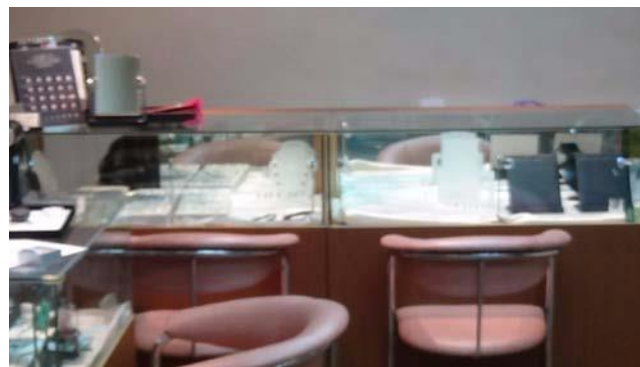
而在啟動銷售過程前的招呼顧客和自我介紹的階段，也顯得十分重要，因為前期招呼顧客及介紹自己的工作做得好，對獲取客人信心是明顯有前期幫助。

前言：

招呼顧客的效用是使還未有信心的客人給予機會進店舖購買及了解貨品。而自我介紹的效用是使客戶還未有對珠寶很了解的情況下...

前言：

...知道銷售員是有其專業資格及經驗，藉得聽取意見及讓客人放心地發問。



不同購物行為的客戶，對購物消費的心態：

銷售員在每日工作中，都會面對不同年齡、職業、性格、習慣的客戶。不同客戶對貨品有不同的要求及購買心態...

不同購物行為的客戶，對購物消費的心態：

...而銷售員要面對及認識到不同客戶的各種心理、習慣、喜好，從而知道如何運用不同的銷售技巧，去打開和客戶之間的隔膜，達到成功銷售貨品的目的。

不同購物行為的客戶，
對購物消費的心態講解及銷售員的銷售策略：

a) 理智型購買者－銷售策略

b) 情感型購買者－銷售策略

c) 疑慮及其他心態未能確定的購買者－銷售策略

在購物前知道自己對貨品的要求及大約花費的金額。當進入店鋪時，會先找尋購買目標，主動詢問銷售員，詢問貨品的特點、結構、用途、價錢等資料。

不同購物行為的客戶， 對購物消費的心態講解及銷售員的銷售策略：

a) 理智型購買者 — 銷售策略

b) 情感智型購買者 — 銷售策略

c) 疑慮及其他心態未能確定的購買者 — 銷售策略

...其後再了解其他相關產品，
以作為下一步購買前的相關貨
品比較，找出還有否其他購買
的可能性；是以數字、意見、
有否可替代性等理性考慮因素
去決定是否購物。

不同購物行為的客戶， 對購物消費的心態講解及銷售員的銷售策略：

- a) 理智型購買者－銷售策略
 - b) 情感智型購買者－銷售策略
 - c) 疑慮及其他心態未能確定的購買者－銷售策略
-

能夠容易和這類客戶溝通的方法，是盡快提供客人要考慮購買貨品的相關資料，資料要全面及俱可信性，有證明，例如鑑定證書及首飾設計師有否得獎之類的證明。

不同購物行為的客戶， 對購物消費的心態講解及銷售員的銷售策略：

- a)理智型購買者—銷售策略
 - b)情感智型購買者—銷售策略
 - c)疑慮及其他心態未能確定的購買者—銷售策略
-

...當客人了解相當資料後，會自動做購買判斷；銷貨員不用催促購物。這類客戶要決定購買的話，也會很迅速做決定；就算離開了店舖，感受到貨品的確有其質量，考慮後也會回店舖購買。

不同購物行為的客戶， 對購物消費的心態講解及銷售員的銷售策略：

a)理智型購買者－銷售策略

b)情感智型購買者－銷售策略

c)疑慮及其他心態未能確定的購買者－銷售策略

在購物前就算知道自己對貨品的要求及大約花費的金額。當進入店鋪時，也會比較其他和自己選購目標沒有直接相關的貨品。這類客戶會享受購買過程...

不同購物行為的客戶， 對購物消費的心態講解及銷售員的銷售策略：

a) 理智型購買者－銷售策略

b) 情感智型購買者－銷售策略

c) 疑慮及其他心態未能確定的購買者－銷售策略

...容易受銷售時的氣氛、環境及銷售員的溝通感覺影響購買決定；購買決定是會連購售服務的服務質素也一併考慮。但做購買決定時會猶豫不決。

不同購物行為的客戶， 對購物消費的心態講解及銷售員的銷售策略：

a)理智型購買者－銷售策略

b)情感型購買者－**銷售策略**

c)疑慮及其他心態未能確定的購買者－銷售策略

能夠容易和這類客戶溝通的方法，是捕捉其購買過程中的情緒變化，了解有什麼手法是最能令客戶開心高興，例如在購物過程中，能否令客人感覺到被優待的招待優越感？

不同購物行為的客戶， 對購物消費的心態講解及銷售員的銷售策略：

a)理智型購買者－銷售策略

b)情感智型購買者－銷售策略

c)疑慮及其他心態未能確定的購買者－銷售策略

能夠容易和這類客戶溝通的方法，是先了解其購買動機，需要什麼類型的貨品及花費金額價位；在銷售過程中，每一步驟都要協助客人做決定...

不同購物行為的客戶， 對購物消費的心態講解及銷售員的銷售策略：

a)理智型購買者－銷售策略

b)情感智型購買者－銷售策略

c)疑慮及其他心態未能確定的購買者－銷售策略

不論貨品款式、顏色、設計、金額，估計贈送對象是否喜歡等等，銷售員都要在銷售過程中提出供客戶思考及協助客人做決定，銷售過程會比較長。

不同購物行為的客戶， 對購物消費的心態講解及銷售員的銷售策略：

- a)理智型購買者－銷售策略
 - b)情感智型購買者－銷售策略
 - c)疑慮及其他心態未能確定的購買者－**銷售策略**
-

遇到這類疑慮未定或是其他心態未能確定的購買者，銷售員要不斷觀察，多加上開放式及直接式的發問問題，讓客人放心把心中的問題回應...

前言:

剛運用了以“不同購物行為的客戶，
對購物消費的心態講解及銷售員的銷售策略”
來認識客戶消費心態，現在以其他角度，去了解消
費者的性質：

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

1.中國人 2.台灣人 3.日本人 4.美國人 5.澳洲人 6.英國人

俗語說：「知己知彼，百戰百勝」，我們多一點瞭解旅客，當然會增加銷售時的信心。對於不同國籍的旅客，您的認識有多少？來自不同地方的旅客各有特點。

下表歸納了一般旅客的性格特質，然而每個人的性格都會有異同。當我們面對旅客時，除了活用以上的手法，也要細心觀察，使用較適當的溝通。

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

1.中國人 2.台灣人 3.日本人 4.美國人 5.澳洲人 6.英國人

性格與習慣

- ÿ 點頭作打招呼
- ÿ 注重權威、階級關係
- ÿ 較含蓄，不直接說出意見。
- ÿ 集體活動（羊群心理，易受人影響）
- ÿ 喜歡比較價錢及議價

服務技巧

- ÿ 主動打招呼
- ÿ 表示尊重和關注
- ÿ 透過詢問瞭解旅客的需要
- ÿ 強調貨品品質，耐心解釋公司的貨品是明碼實價

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

1.中國人 2.台灣人 3.日本人 4.美國人 5.澳洲人 6.英國人

性格與習慣

• 較節儉（但在飲食和購物方面的消費力較高）

• 重面子

• 要求高（對貨品的認識較多）

• 團結

服務技巧

• 表示尊重

• 耐心並專業地介紹貨品

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

1.中國人 2.台灣人 3.日本人 4.美國人 5.澳洲人 6.英國人

性格與習慣

- 善於觀察營業員的態度
- 不直接說出意見
- 有禮貌
- 重視和諧、階級尊卑
- 團體行動

服務技巧

- 注意面部表情、語氣及態度
- 適當地詢問，瞭解旅客的需要
- 以誠懇的態度協助旅客
- 若能以簡單日語交談，能增加親切感及尊重的感覺
- 尊稱對方，增加優越感

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

1.中國人 2.台灣人 3.日本人 4.美國人 5.澳洲人 6.英國人

性格與習慣

Y 講求貨品價錢合理
Y 較理性
Y 喜歡聆聽營業員的介紹
Y 說話直截了當
Y 獨立行動

服務技巧

Y 強調貨品明碼實價
Y 給予中肯意見及推介
Y 給予購物空間

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

- 1.中國人 2.台灣人 3.日本人 4.美國人 5.澳洲人 6.英國人

性格與習慣

•友善、重友情、合群
•說話直接、不拘小節
•不注重階級觀念

服務技巧

•友善、重友情、合群
•說話直接、不拘小節
•不注重階級觀念

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

1.中國人 2.台灣人 3.日本人 4.美國人 5.澳洲人 6.英國人

性格與習慣

• 重禮儀，注重名銜、尊稱
• 重禮節，喜握手問候
• 崇尚個人主義

服務技巧

• 注意稱謂，增加優越感
• 表現專業有自信
• 給予購物空間

前言:

最後以性格角度，去了解消費者的性質：

B.九種常見的顧客性格

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

- 1.隨和型
- 2.沉默型
- 3.散漫型
- 4.傲慢型
- 5.嚙嗦型
- 6.難伺候型
- 7.猜疑型
- 8.性急型
- 9.火爆型

特質

溫和、合作

溝通方法

衷心感謝
在購物的過程中，他們非常客氣，我們應衷心地表示感謝

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

- 1.隨和型
- 2.沉默型
- 3.散漫型
- 4.傲慢型
- 5.嚙嗦型
- 6.難伺候型
- 7.猜疑型
- 8.性急型
- 9.火爆型

特質

內向、被動、說話細聲

溝通方法

主動關心、不直硬銷
他們喜歡自己的購物空間，
我們應慢慢
瞭解他們的需要，並給予空間，
以免有硬銷的感覺

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

- 1.隨和型
- 2.沉默型
- 3.散漫型
- 4.傲慢型
- 5.嚙嗦型
- 6.難伺候型
- 7.猜疑型
- 8.性急型
- 9.火爆型

特質

Y 隨意

溝通方法

Y 耐性接待

Y 他們漫無目的地購物，一旦選擇適當的貨品，便會立即購買。他們較大意，可能會忘記拿回信用卡、護照、相機等物件，我們可以作出提醒，並為他們簡介保養資訊及售後服務

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

- 1.隨和型
- 2.沉默型
- 3.散漫型
- 4.傲慢型
- 5.嚙嚙型
- 6.難伺候型
- 7.猜疑型
- 8.性急型
- 9.火爆型

特質

Y 自大、無禮

溝通方法

Y 讓其表達己見、避免爭論
Y 細心聆聽他們的意見，可以適當地表示認同

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

- 1.隨和型
- 2.沉默型
- 3.散漫型
- 4.傲慢型
- 5.嚙嗦型
- 6.難伺候型
- 7.猜疑型
- 8.性急型
- 9.火爆型

特質

Y 說話多、瑣碎

溝通方法

Y 悉心聆聽、不宜駁嘴
Y 表現耐心，適當時給予意見

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

- 1.隨和型
- 2.沉默型
- 3.散漫型
- 4.傲慢型
- 5.嚙嗦型
- 6.難伺候型
- 7.猜疑型
- 8.性急型
- 9.火爆型

特質

Y 醜尖、難滿足

溝通方法

Y 盡量跟進，避免爭論
Y 表現尊重及耐心，盡力協助顧客

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

- 1.隨和型
- 2.沉默型
- 3.散漫型
- 4.傲慢型
- 5.嚙嗦型
- 6.難伺候型
- 7.猜疑型
- 8.性急型
- 9.火爆型

特質

• 多疑、講求根據或證明

溝通方法

• 說話謹慎
• 謹慎地回答問題，以證書說明貨品的品質

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

- 1.隨和型
- 2.沉默型
- 3.散漫型
- 4.傲慢型
- 5.嚙嚙型
- 6.難伺候型
- 7.猜疑型
- 8.性急型
- 9.火爆型

特質

Y 即興、易暴躁

溝通方法

Y 冷靜、沉著、不要被打亂陣腳

Y 保持和諧氣氛，注意說話的語速和語調

A.旅客解構，有關不同國籍旅客的特色

B.九種常見的顧客性格

- 1.隨和型
- 2.沉默型
- 3.散漫型
- 4.傲慢型
- 5.嚙嚙型
- 6.難伺候型
- 7.猜疑型
- 8.性急型
- 9.火爆型

特質

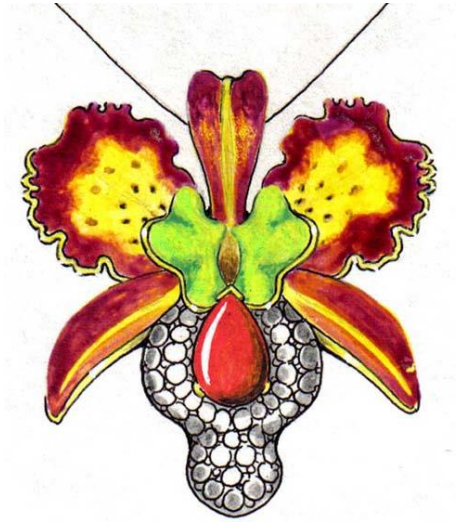
容易暴躁、反應大、說話大聲

溝通方法

● 冷靜、沉著、柔和、避免爭論
● 表現耐心，注意身邊發生的事情

總結:

要輕鬆應對不同性格的顧客，除了留意他們的言行，用「心」體會亦非常重要。工作時，大家不妨以樂觀的心態與顧客溝通，用「心」去體驗與不同性格顧客的相處之道！



(完)

科目：接待顧客

能力單元：JLZZSA106A, 6 學分

工種：銷售範疇的營業員

資歷架構級別：1



內容：
和客戶建立信任而
親密的銷售關係

Power Point no: ppt-02

前言：

和客戶建立信任的關係，是對銷售員的第一個考驗，因為當中涉及表達及應對技巧方面的運用；能在銷售過程第一步階段，已經獲得客戶的信任，對往後在介紹貨品及展開銷售過程的難度，將會降低很多。

前言：

在達到和客戶建立信任的關係後，再進一步能建立親密的銷售關係，例如客戶在購買貨品後，會再介紹其朋友到公司消費，或是在往後消費時，也會要求同一位銷售員服務等等，都是在建立親密銷售關係之後的事；

前言：

銷售員樂於在每天工作中遇到這樂事，因為除了可以增加銷售額之外，在工作中認識到好朋友，誰也不會抗拒。



和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

1) 記憶客戶的面顏及特徵

2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜

3) 外貌行為特徵 4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用

銷售員每天都會接觸到新面孔，但能記憶客戶的面顏及特徵，使自己能在每次見到同一客戶第二次出現時，能正確稱呼其名字，必能另客戶加強對銷售員的良好印象。

和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

1) 記憶客戶的面顏及特徵

2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜

3) 外貌行為特徵 4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用

但要在每天都的新面孔當中，去記憶客戶的面顏及特徵有其難度；建議學習運用記憶法，把客戶的面顏及特徵一起記憶，例如客人有否配戴眼鏡，面上有否長墨或是比較白晢或是較暗皮膚的顏色等等。

和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

1) 記憶客戶的面顏及特徵

2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜

3) 外貌行為特徵 4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用

銷售人員在記憶客戶的面顏及特徵之後，要聯想到其名字及稱呼名銜的特徵，包括名字中有否特別的用字，發音或意義等。例如客人有粗眉的面部特徵，

和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

1) 記憶客戶的面顏及特徵

2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜

3) 外貌行為特徵 4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用

...而其名字如果有“強”，“大”或“將”等字眼的話，就很容易聯想及記憶其名字。另外，把客戶的名字及稱呼名銜一起去運用，例如：陳大文博士、黃志文醫生等，都是銷售員要留意的好方法。

和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

1) 記憶客戶的面顏及特徵

2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜

3) 外貌行為特徵 4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用

銷售員為了容易加強記憶每天接觸到的客戶新面孔，記憶其名字及稱呼名銜，以能正確稱呼其名字，最後能加強對銷售員的良好印象為目的。另一有效記憶的方法是留意客人的外貌行為特徵，

和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

1) 記憶客戶的面顏及特徵

2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜

3) 外貌行為特徵

4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用

例如：喜歡穿著紅色衣服，特別的頭飾，或是在舉止有特別明顯的舉動，例如：說話聲線特別高或是低，行路特別快或是慢，或在語言用字會出現的口頭禪等等，都是特別讓銷售員容易加強記憶的外貌行為特徵。

和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

- 1) 記憶客戶的面顏及特徵
- 2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜
- 3) 外貌行為特徵
- 4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用

銷售員經過觀察及記憶客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料，是時候記錄下來，幫助自己有空時重溫資料，幫助記憶及在公司有新貨品的宣傳時做推廣之用。

和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

- 1) 記憶客戶的面顏及特徵
- 2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜
- 3) 外貌行為特徵
- 4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用



以及在客戶生日時，聯絡及郵寄上生日祝賀卡，建立良好的客戶關係。

和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

- 1) 記憶客戶的面顏及特徵
- 2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜
- 3) 外貌行為特徵
- 4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用

記錄資料時運用的工具可以是紙、筆、手機內資料庫或是電腦資料庫記錄工具。當資料庫建立後，除了自己本身運用之外，在同一部分或組別的同事，

和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

- 1) 記憶客戶的面顏及特徵
- 2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜
- 3) 外貌行為特徵
- 4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用

...在合乎香港私隱條例及公司內部員工處理客戶私隱指引的情況下，互相分享資料庫資料；此舉可以協助部門或公司團隊的客戶接觸這部分，運作得更暢順；也可以讓跟進開的銷售員在放假時...

和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

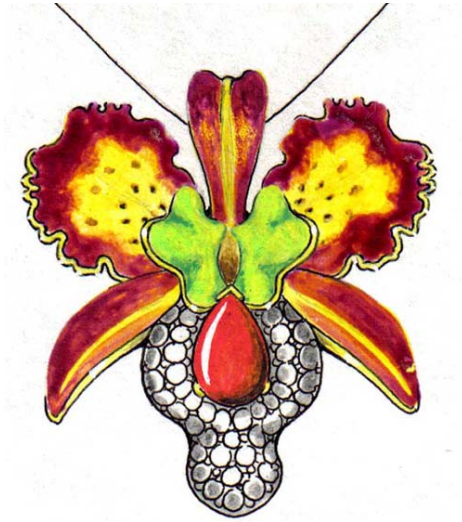
- 1) 記憶客戶的面顏及特徵
- 2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜
- 3) 外貌行為特徵
- 4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用

...有其他同事以熟悉的朋友身份和客戶保持良好溝通接觸；代接觸的同事知道有什麼重點事情要記錄，及應轉由哪一位同事在放假後回公司上班保持跟進。

和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

- 1) 記憶客戶的面顏及特徵
- 2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜
- 3) 外貌行為特徵
- 4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用

這樣安排方法，是讓團隊中的每一位隊員，有在一起發展，共享成果的正面效果。客戶也會體會到公司品牌形象良好的一面。



(完)

教材-接待客戶

課程大綱

課程名稱 (能力標準單元 UoC 名稱): 接待顧客

學習內容: 於珠寶首飾零售店鋪, 按機構既定的程序和標準, 運用簡單的溝通技巧接待顧客, 並能夠明白顧客的要求, 有助促成交易。

能力標準單元 UoC 編號: JLZZSA106A

資歷架構級別: 1

每班人數: 20-30

課程大綱:

註: ppt-01 = 有 Power Point 輔助教學及附有其編號, 文字用紅色標示。Ppt 內容也附在本文件

1) 瞭解接待顧客的基本知識:

1.1) 明白接待顧客的基本知識, 包括:

1.1.1) 有關個人儀容打扮的機構程序和標準

1.1.2) 招呼顧客的機構程序和標準

1.1.3) 口頭溝通和人際技巧

1.2) 明白顧客對珠寶首飾產品心理及需求, 包括:

1.2.1) 透過與顧客交談及觀察, 瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求

1.2.2) 瞭解不同類型顧客的特徵

2) 接待顧客:

2.1) 確定個人儀容打扮符合機構的既定程序

2.2) 按機構的既定程序, 招呼顧客和自我介紹

2.3) 運用良好的顧客溝通技巧, 如: 以開放式及直接式向顧客發問有效問題

2.4) 以正確的顧客服務態度, 接待顧客。例如: 以友善態度提供服務, 給顧客留下良好的印象。正確的顧客服務態度, 包括:

2.4.1) 禮貌 (Courtesy)

2.4.2) 留心 (Attentiveness)

2.4.3) 尊重 (Respect)

2.4.4) 熱誠 (Enthusiasm)

2.5) 在接待顧客時, 保持機構的形象

2.6) 維繫與顧客的關係, 能按機構的既定的程序收集顧客的聯絡資料

教材-接待客戶

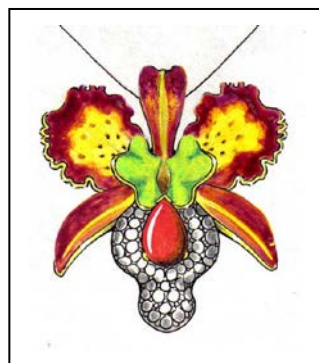
教學內容:

1) 瞭解接待顧客的基本知識：

1.1) 明白接待顧客的基本知識，包括：

1.1.1) 有關個人儀容打扮的機構程序和標準

銷售員要有良好的職業修養，個人儀容打扮及明白其標準，才能符合公司對員工的要求，也能顯示本身的專業水平。以個人儀容打扮方面來說，涉及以下內容：



A) 頭部修飾

基本要求標準有以下數點：

1) 要整潔美觀—給客人有健康及衛生的感覺。以男銷售員來說，前不覆額，側不掩耳，後不及領，不留長髮。以女銷售員來說，最好短髮，長不過肩，梳理整齊，不遮面部及不可染怪顏色。

2) 面部要清潔乾淨—時刻保持面部要乾淨，不沾汗漬及要：

勞動或外出後洗臉，眼部要清潔，不要有眼屎。男銷售員須勤刮鬍及汗毛。多清潔鼻孔及修剪鼻毛。牙齒要白，由其是抽煙的銷售員，牙齒黃及口氣不好，都會令客人有反感。

B) 手部修飾

基本要求標準有以下數點：

1) 手掌—手部是銷售員經常運用的部位，因此手部的修飾十分重要。要保持手部清潔，手心乾爽及皮膚光滑、紅潤。

2) 指甲—定期修剪指甲，不要讓其長得太長。最好每周修剪一次。而女銷售員的指甲，不要塗顏色太耀眼，影響展示首飾時客戶的注意力。

C) 而面部化妝方面

得體及合適的化妝，對公司及客戶是尊重的一種表示方式。得體及合適的化妝要求標準有以下數點：

1) 化妝顏色要協調—化妝時主要運用感覺自然的顏色。劃眼線，塗面上顏色及唇膏時，不要用太耀眼的顏色。也不要採用有濃氣味的化妝品。

2) 化妝感覺要合乎身份—化妝在顏色上的採用，要大方得體及合乎身份的化妝，不要給人有濃裝引人或是勾人之嫌，惹人反感。

3) 不要以殘缺化妝示人—在化妝經過一段時間或是在外出汗後的汗水，會影響到化妝效果，也會有體味形成負面感覺，故一定要盡快補妝才可以示人，以免留下不良印象。

教材-接待客戶

1.1.2)招呼顧客的機構程序和標準：

1) **期待客戶出現**：銷售員要預先做好客人出現前的準備；是積極性的等待；在公司宣傳後總會有其關注客戶的出現；銷售人員要做好本身的職責，例如對貨品的了解，思考及討論招來客戶的方法。當客戶出現時，就可以水到渠成！

達成的標準：

- a) 銷售員要隨時緊守崗位
- b) 以端正的姿態迎接顧客
- c) 空閒時要整理貨品

2) **初步接觸客戶**：當客戶進入店鋪時，是銷售人員留意客戶的起始機會，以下時機是啟動對話的好機會：當客戶看完貨品時、客戶主動詢問時或和銷售員目光對視時。

達成的標準：

- a) 當客戶認真觀看貨品時
- b) 當客戶詢問貨品資料時
- c) 當客戶突然止步時

3) **展示貨品**：進一步讓客戶了解首飾貨品的特性,包括設計、用途及價錢；這時也是了解客戶購買的需求及動機的時候，好讓銷售人員進一步介紹貨品給客戶。

達成的標準：

- a) 讓客戶接觸貨品了解其價值；
- b) 運用比較手法，引發客戶的購買欲望。
- c) 讓客戶親自試戴首飾

4) **加強貨品特點說明**：經過銷售員把貨品的特性介紹給客戶知道後，如果客戶發覺貨品的特性太相似，例如在設計、顏色、造型及價錢上，會令客戶不知如何選擇；這個時候是銷售員給予進一步的購買指引時候。

達成的標準：

- a) 銷售員以不同角度及配戴者立場，去比較同一件首飾貨品的長短處
- b) 再深入了解客戶的購買需求，有否主要的購買需求未被發現。
- c) 陪伴客戶找出最適合的貨品特點，哪些是客戶最想知道的，去



教材-接待客戶

幫助客戶感覺到花錢購買的數額是值得的

5) **貨品成交**：銷售人員開始做開立單據、收款及把收據、貨品交付客人的動作。

達成的標準：

- a) 由銷售員開立單據，由收銀員收取款項
- b) 當中銷售人員要最後清楚講出貨品價錢，有否給予折扣及首飾貨品的用料特點，例如鑽石數量及重量
- c) 以及貴金屬的成色字印及有否保養等資料，目的是確保客人能知道購買了貨品的特點及有什麼售後服務
- d) 當客戶交出的金錢，由銷售人員代取及交到收銀部
- e) 再由收銀部同事確定數額後，由銷售員把收據及貨品交給客戶；此時銷售員也是口述單據上的內容及客戶應得的顧客權益，包括法律上對消費者的保障，公司提供的售後服務，包括保養期、貨品有否回收及在首飾配戴上有什麼需要留意。
- f) 客戶明白所有權益後，銷售員把貨品放入特定的首飾盒後，交給客戶及感謝再次光臨。

6) **歡送送客**：客戶離開時也是銷售員向客戶留下好印象的好時機，此時候也是加強客戶下一次返單購買的機會，最後送別客人及完成一單成功的交易。

達成的標準：

- a) 銷售人員要重點感謝客人
- b) 要提點客戶離開前不要遺留物件，好好放置購買了的貨品
- c) 銷售員確定有否給予名片及講出公司往後也有相關的新貨品推出，希望客戶能再次光臨公司或是要求客人介紹朋友到公司購物
- d) 最後送別客人及完成一單成功的交易

□注意事項：期待客戶出現：銷售員要預先做好客人出現前的準備，有什麼準備可以做？

1.1.3) 口頭溝通和人際技巧

客戶在進入一個新的環境時候，通常不會太主動跟銷售人員交流，而銷售人員也不要只是運用“你先隨便看下”，或者是“你有任何問題，請詢問我們”。銷售人員應以最佳時機，運用恰當用字，消除客戶心理壓力，在輕鬆的情況下，向客戶提問一些他們關心及容易回答的問題，以引導客戶開口說話。這些都是口頭溝通和人際技巧的重要性。

口頭溝通和人際技巧的另一個重要性，就是銷售人員態度要親切和保持可掬的笑容。其實

教材-接待客戶

抱有為客戶誠意介紹貨品，讓客戶購買到真正需要首飾的服務心態，都能幫助公司達到銷售的基本目的。而在銷售過程中，除了銷售技巧之外，一個態度親切的笑容，也是銷售過程的重要溝通良方。當銷售人員由第一眼見到客戶起，展開溝通的序幕時，面部掛著笑容，客戶已經開始接受銷售人員對客戶的購買詢問，不經意的回應問題。

1.2) 明白顧客對珠寶首飾產品心理及需求，包括：

1.2.1) 透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求

銷售員透過與顧客交談及觀察下，會瞭解到不同類型客人的特徵，及對珠寶首飾產品的喜好和需求有所不同。而不同類型的客人，有明確購買目的或是只是詢問了解；客戶分類及對珠寶首飾產品的喜好和需求情況如下：



a) 男女客戶的喜好和需求：

男性客人多數抱有較理性的購買行為，重視貨品的使用性能及質量。銷售人員會較容易掌握其購買要求以及做購買決定速度會比較快。而女性客人則較易受購買貨品時的心情和氣氛影響；銷售人員對貨品的介紹及附加價值，例如折扣的多少、贈品的類型而做為是否購買的主要依據，即是購買的決定主要按印象決定。

b) 年青和年長客戶的喜好和需求：

年青客人較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品。銷售人員主要介紹貨品的時尚性及設計優點，讓客人知道購買後可以帶來配戴者優越的地方，引起其購買沖動。而中老年客人購買時會較小心選擇，重質量和價錢要實惠。銷售人員應抱有介紹經濟實惠的貨品的心態和客人溝通，讓客人感受到公司是誠實可靠的感覺。

c) 客人有明確購買目的喜好和需求：

抱有購買的心態進入店鋪，可能對貨品的細緻了解認識不足夠；銷售人員只須直接介紹貨品的特點、價錢等考慮資料給客人就可以，此舉以便客人作出決定是否購買之用。如果碰到只是想先了解的參觀型的客人，銷售人員應盡力在客人參觀店鋪的時間，介紹公司貨品的特點及客人要找尋的設計，以及購買預算的同時，應多介紹公司適合其選擇的資料，讓客人感覺公司的貨品是其首要選擇的店鋪。

注意事項：除了以上三個喜好和需求，還有什麼？

2) 接待顧客：

2.1) 確定個人儀容打扮符合機構的既定程序

教材-接待客戶

銷售員在銷售過程中,為了要給客戶留下良好形象,在儀表上要做到衣服得體,落落大方,不俗氣,不會帶給客戶不順眼的感覺。在個人儀容打扮方面,要符合機構的既定程序,程序如下:

1) 得體的儀表:

衣著必須和珠寶店鋪的形象及其所從事的職位及工作內容相稱,能顯示到男女有別,職級有別,身份有別,崗位有別,只有這樣安排,才能顯示出各員工在公司團隊的職位及工作內容相稱,是團隊工作所必須顯示到組織有結構,行事有步驟的正面感覺,也是公司良好品牌形象顯示的一面。

2) 制服顏色及圖案不要過於搶眼:

銷售員的制服顏色及圖案過於鮮艷搶眼,會在展示及介紹珠寶貨品時太過搶風頭,有喧賓奪主的負面情況發生,及會影響到銷售員和客戶建立親和感。

3) 衣著裝扮要適宜:

不論男女銷售員,在衣著裝扮方面,衣料不要過於短少及貼身,短褲、短裙、背心及過於貼身的衣著都十分不適宜。就算在夏天炎熱季節中穿著也不適合,因為會給客戶有不禮貌及不可信賴的負面感覺。

4) 要合乎職業服裝穿著的基本要求:

整潔—衣褲搭配要合適,無破、沒掉綫及衣服表面要沒有皺摺。
清潔—衣領無污垢、無油漬及氣味。

5) 男女銷售員服裝穿著要求:

男銷售員服裝—顏色最好穿著深藍色的職業套裝,打領帶及襯衣要白色及配長褲。皮鞋面要擦亮,最好採用黑色系列的皮鞋。

女銷售員服裝—顏色最好穿著深藍色的西服套裙,襯衣要白色。高跟鞋面要擦亮,最好採用黑色系列的皮鞋。

2.2) 按機構的既定程序,招呼顧客和自我介紹

珠寶店鋪在每天的營業中,都會有很多顧客進入店鋪進行購物,銷售員明白招呼顧客和自我介紹的技巧是其基本工作要求。招呼顧客的程序,從客戶的出現,銷售人員主動介紹自己及詢問有什麼貨品需要購買;到當客戶回應想購買的意願後開始啟動銷售過程。

而在啟動銷售過程前的招呼顧客和自我介紹的階段,也顯得十分重要,因為前期招呼顧客及介紹自己的工作做得好,對獲取客人信心是明顯有前期幫助;招呼顧客的效用是使還未有信心的客人給予機會進店鋪購買及了解貨品。而自



教材-接待客戶

我介紹的效用是使客戶還未有對珠寶很了解的情況下，知道銷售員是有其專業資格及經驗，藉得聽取意見及讓客人放心地發問。

不同購物行為的客戶，對購物消費的心態：(ppt-01)

銷售員在每日工作中，都會面對不同年齡、職業、性格、習慣的客戶。不同客戶對貨品有不同的要求及購買心態，而銷售員要面對及認識到不同客戶的各種心理、習慣、喜好，從而知道如何運用不同的銷售技巧，去打開和客戶之間的隔膜，達到成功銷售貨品的目的。

不同購物行為的客戶，對購物消費的心態講解及銷售員的銷售策略：

a) 理智型購買者－

在購物前知道自己對貨品的要求及大約花費的金額。當進入店鋪時，會先找尋購買目標，主動詢問銷售員，詢問貨品的特點、結構、用途、價錢等資料。其後再了解其他相關產品，以作為下一步購買前的相關貨品比較，找出還有否其他購買的可能性；是以數字、意見、有否可替代性等理性考慮因素去決定是否購物。

(銷售策略)：

能夠容易和這類客戶溝通的方法，是盡快提供客人要考慮購買貨品的相關資料，資料要全面及俱可信性，有證明，例如鑑定證書及首飾設計師有否得獎之類的證明。當客人了解相當資料後，會自動做購買判斷；銷售員不用催促購物。這類客戶要決定購買的話，也會很迅速做決定；就算離開了店鋪，感受到貨品的確有其質量，考慮後也會回店鋪購買。

b) 情感型購買者－

在購物前就算知道自己對貨品的要求及大約花費的金額。當進入店鋪時，也會比較其他和自己選購目標沒有直接相關的貨品。這類客戶會享受購買過程，容易受銷售時的氣氛、環境及銷售員的溝通感覺影響購買決定；購買決定是會連購售服務的服務質素也一併考慮。但做購買決定時會猶豫不決。

(銷售策略)：

能夠容易和這類客戶溝通的方法，是捕捉其購買過程中的情緒變化，了解有什麼手法是最能令客戶開心高興，例如在購物過程中，能否令客人感覺到被優待的招待優越感？或是否需要被人稱讚其外貌有其吸引之處的個人優越感？及有否在購物後的優惠或小禮物贈送等等，在貨品以外的購買附加獲益。銷售員能做到以上提供的附加獲益，會直接提高客戶購買貨品的機會。

c) 疑慮及其他心態未能確定的購買者－

能夠容易和這類客戶溝通的方法，是先了解其購買動機，需要什麼類型的貨品及花費金額價位；在銷售過程中，每一步驟都要協助客人做決定，不論貨品款式、顏色、設計、金額，估

教材-接待客戶

計贈送對象是否喜歡等等，銷售員都要在銷售過程中提出供客戶思考及協助客人做決定，銷售過程會比較長。

(銷售策略)：

遇到這類疑慮未定或是其他心態未能確定的購買者，銷售員要不斷觀察，多加上開放式及直接式的發問問題，讓客人放心把心中的問題回應。銷售員配合銷售專業知識介紹給客人，讓其有足夠資料做決定及要幫助客人做決定，要成為保母型的銷售人員，這類疑慮未定心態的客人就會放心聽從你的意見做購貨決定。

2.3) 運用良好的顧客溝通技巧，如：以開放式及直接式向顧客發問有效問題

溝通是一門藝術，銷售員能運用良好的顧客溝通技巧，對工作的發揮是十分好。銷售員如果能掌握當中技巧，對提升和客戶之間的了解會有很正面的幫助。以客戶來說，能相信銷售員的專業貨品介紹，直接幫助了解貨品的特性，對銷售員來說，是在信任的情況下能高度發揮專業的銷售技巧，當中也容易得到工作滿足感。

運用良好的顧客溝通技巧，例如以開放式及直接式向顧客發問有效問題，還有以下的方法：



a) 聆聽客人對商品的意見：

- 1) 銷售員要抱有願意聆聽客人意見的心情，把所有客戶意見由頭聽到尾。
- 2) 如果在聽取意見其間不明白，要向客人要求再講一遍。

b) 回應客人的問題前要略停頓再回應：

- 1) 這樣做法，可以讓自己有多些時間思考客人的問題，不致講了一些不太確定，但立刻要更正的道歉說話，這樣會給客人感覺思考不周詳。
- 2) 略停頓再回應，讓客人感覺回應有板有眼，一步步溝通對話。

c) 要以體諒客人的心情及對方立場思考：

- 1) 讓客人感受到銷售員也會以客戶立場思考，感覺到大家是有溝通，不是對立。
- 2) 以客戶立場思考，也是找出解決問題的其中一個好方法

d) 銷售員要複述剛聆聽客人對商品的意見：

- 1) 讓客人感受到你完全明白他的苦處或意見，而願意下一步和銷售員溝通的好開始。

教材-接待客戶

2) 讓銷售員加強集中思考，再一次在客戶面前確定沒有了解錯誤。

e) 正面而嚴謹回答客人提出的問題：

1) 把可以立刻確定回應的問題給予答案；對於未能立刻回覆的問題，銷售員要回應會由哪一個部門跟進，及會在何時給予回覆。最後立刻記下客戶的聯絡資料。

2) 不要強行保證你未能確定的問題，讓客人會出現期待心情落空的機會，這樣會令客人對公司減低信任度。

注意事項：還有什麼良好的顧客溝通技巧？

和客戶建立信任而親密的銷售關係 (ppt-02)

和客戶建立信任的關係，是對銷售員的第一個考驗，因為當中涉及表達及應對技巧方面的運用；能在銷售過程第一步階段，已經獲得客戶的信任，對往後在介紹貨品及展開銷售過程的難度，將會降低很多。在達到和客戶建立信任的關係後，再進一步能建立親密的銷售關係，例如客戶在購買貨品後，會再介紹其朋友到公司消費，或是在往後消費時，也會要求同一位銷售員服務等等，都是在建立親密銷售關係之後的事；銷售員樂於在每天工作中遇到這樂事，因為除了可以增加銷售額之外，在工作中認識到好朋友，誰也不會抗拒。

和客戶建立信任而親密的銷售關係的方法：

1) 記憶客戶的面顏及特徵－

銷售員每天都會接觸到新面孔，但能記憶客戶的面顏及特徵，使自己能在每次見到同一客戶第二次出現時，能正確稱呼其名字，必能另客戶加強對銷售員的良好印象。但要在每天都的新面孔當中，去記憶客戶的面顏及特徵有其難度；建議學習運用記憶法，把客戶的面顏及特徵一起記憶，例如客人有否配戴眼鏡，面上有否長墨或是比較白皙或是較暗皮膚的顏色等等。

2) 記憶客戶的名字及稱呼名銜－

銷售人員在記憶客戶的面顏及特徵之後，要聯想到其名字及稱呼名銜的特徵，包括名字中有否特別的用字，發音或意義等。例如客人有粗眉的面部特徵，而其名字如果有“強”，“大”或“將”等字眼的話，就很容易聯想及記憶其名字。另外，把客戶的名字及稱呼名銜一起去運用，例如：陳大文博士、黃志文醫生等，都是銷售員要留意的好方法。

3) 外貌行為特徵－

銷售員為了容易加強記憶每天接觸到的客戶新面孔，記憶其名字及稱呼名銜，以能正確稱呼其名字，最後能加強對銷售員的良好印象為目的。另一有效記憶的方法是留意客人的外貌行為特徵，例如：喜歡穿著紅色衣服，特別的頭飾，或是在舉止有特別明顯的舉動，例如：說話聲線特別高或是低，行路特別快或是慢，或在語言用字會出現的口頭禪等等，都是特別讓銷售

教材-接待客戶

員容易加強記憶的外貌行為特徵。

4) 把客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料記錄及運用－

銷售員經過觀察及記憶客戶的名字、外貌行為特徵及購物喜好等個人資料，是時候記錄下來，幫助自己有空時重溫資料，幫助記憶及在公司有新貨品的宣傳時做推廣之用。以及在客戶生日時，聯絡及郵寄上生日祝賀卡，建立良好的客戶關係。

記錄資料時運用的工具可以是紙、筆、手機內資料庫或是電腦資料庫記錄工具。當資料庫建立後，除了自己本身運用之外，在同一部分或組別的同事，在合乎香港私隱條例及公司內部員工處理客戶私隱指引的情況下，互相分享資料庫資料；此舉可以協助部門或公司團隊的客戶接觸這部分，運作得更暢順；也可以讓跟進開的銷售員在放假時，有其他同事以熟悉的朋友身份和客戶保持良好溝通接觸；代接觸的同事知道有什麼重點事情要記錄，及應轉由哪一位同事在放假後回公司上班保持跟進。

這樣安排方法，是讓團隊中的每一位隊員，有在一起發展，共享成果的正面效果。客戶也會體會到公司品牌形象良好的一面。

2.4) 以正確的顧客服務態度，接待顧客。例如：以友善態度提供服務，給顧客留下良好的印象。正確的顧客服務態度，包括：禮貌 (Courtesy)、留心 (Attentiveness)、尊重 (Respect)、熱誠 (Enthusiasm)

不同的銷售員在工作時，都會因應不同客戶的性格、購物態度而作出不同的顧客服務態度去接待顧客。其實專業的銷售人員，在不同客戶的性格及購物態度下，都應該保持穩定的服務水準，讓客戶及公司都能看到你是有專業服務的穩定性，不會讓一些比較難伺候的客人而影響服務質素及公司品牌形象。畢竟銷售員是服務性行業，而工作時也是為公司工作，能保持穩定及專業的服務水準，是十分重要，不能因為一個銷售員的不穩定表現而影響銷售團隊的整體印象。

要能保持穩定的服務水準，通常都能達到以下正確的顧客服務態度：

2.4.1) 禮貌 (Courtesy)

在銷售過程中，任何階段都要保持禮貌，因為珠寶首飾銷售時，客人都會抱有享受購物過程，而進入一間有信心的店鋪中進行購物。享受購物過程也代表客戶會在意被禮貌及尊重的對待；反過來說，銷售人員能在工作上表現出禮貌的態度，也是表現其適合工作崗位工作的基本要求。



2.4.2) 留心 (Attentiveness)

在銷售過程中，會遇到不同性格的客戶，和抱有不同的心態進店購物。而在銷售購物溝通過程中，會涉及一些銷售珠寶及首飾貨品質量的專有名詞及技術，和不懂的客戶溝通時，要留

教材-接待客戶

心其購買心態及個人意見回饋，達到留心不讓誤會發生是重要的；有質量的溝通，留心是主要的第一步。

2.4.3) 尊重 (Respect)

銷售員每天在工作中，都會有機會面對不同性格及心態的客戶，雖然可能在銷售過程中有不暢順的銷售情況發生，例如在貨品介紹後客人的不理解，對價錢意見的不應同或是對銷售手法的不同意見；但專業的銷售人員，保有尊重客戶的態度是其表現的專業心態第一步。在尊重客人的大前提下，不暢順及誤會的情況，才会有被諒解及明白的時候。

2.4.4) 熱誠 (Enthusiasm)

每天銷售員在工作中，都會有機會面銷售的壓力及客戶的不理解及不應同的負面情況發生。例如在貨品介紹後，客人對價錢意見的不應同或是對銷售手法的不同意見；但工作上的波折很難避免，而抱有一顆熱誠的心，能在困難中增進工作經驗，在壓力下學會了客戶溝通技巧，都是難能可貴的人生及職場經驗；能達到以上境界，保持一個熱誠的向上心是不能缺少。

注意事項：還有什麼正確的顧客服務態度？

2.5) 在接待顧客時，保持機構的形象

珠寶店舖在每天的經營中，經營者除了要對貨品的進貨、存倉、銷貨等要花費大量精神外，對公司各部門的崗位、職級的員工要有管理制度。這是整體的公司運作，如果運作得好的話，銷售人員會由接待顧客時開始，銷售員自我介紹，再讓客人了解公司的貨品種類；邀請客人坐下及開始銷售動作，所有過程都是在公司店舖內進行。由任何一個眼見的窗櫃起至店舖內的裝飾、音樂、環境等元素的整體感受，都會影響客人對公司、機構的形象及感覺。

銷售人員在接待顧客的時候，是第一步公司形象的展示。因為銷售員是在工作時間，穿著制服，代表公司主動和客人溝通接觸，有公司代言人的感覺。而有些店舖更設有接待大使一職，更顯得接待客人的步驟，十分受公司重視。

銷售人員在接待客人而同時保持機構形象時，要留意以下數點原則：

a) 要保持笑容－

由第一眼見到客戶在店舖窗櫃觀看貨品開始，銷售人員要保持笑容行近打招呼，表示店內還有其他相關的款式貨品可供選擇，讓客人和銷售員打開隔膜的第一步。

b) 運用適當的用字及語氣－

由於客人抱有不同性格及心態進行購買前的詢問及開啟購買的過程，整個過程銷售人員要運用專業的知識、用字、耐心的態度、詳和有禮的語氣和客人溝通及進行互動接觸。運用適當的用字及語氣，能讓客人感到銷售人員的專業及耐性。

教材-接待客戶

c) 細心聆聽了解客戶購買需求－

客人和銷售員打開隔膜的第一步之後，細心聆聽了解客戶購買需求就顯得十分重要，因為這正是貨品介紹動作的開始；銷售人員明白了客戶對貨品的特性了解後，就要盡快讓客人坐下及選擇眼前的貨品。一邊觀看，一邊聽取銷售員的講解；也一邊考慮金額及配戴效果，最後是考慮購買與否，順利的話，就是成交的時刻。所以細心聆聽了解客戶購買需求，是保有成功展示貨品，達成交易的第一步。

注意事項：保持機構形象時，還有什麼原則要留意？

2.6) 維繫與顧客的關係，能按機構的既定的程序收集顧客的聯絡資料

店舖在進行銷售的時候，在客人購買貨品後，及加入了成為公司會員等等的維繫與顧客的關係活動後，總會有一些個人資料留在公司的客戶檔案資料庫中。當運用電腦系統建立顧客檔案的同時，為了加強公司和客人之間的關係，公司會運用資料，在客人生日或是有新貨品銷售時，郵寄宣傳單章或是電話通知給客戶，進行宣傳動作。所以收集顧客的聯絡資料，對公司發展維繫與顧客的關係十分重要。但在收集客人資料時，要在合乎香港私隱條例及公司內部員工處理客戶私隱指引的情況下，應用資料庫資料；以下是一些相關資料講解：

建立資料庫的用途：

a) 了解客戶的基本資料－

包括客人的家庭資料、性別、年齡、喜好、收入範圍等

b) 了解客戶的購買需求資料－

每個人都會對潮流、購買習慣、消費意欲時有改變；以商業立場來說，這些資料對產品開發、經營計劃、客戶購買取向的掌握等發展，都是十分寶貴的資料。

c) 維繫及擴展與顧客的關係－

為了加強公司和客人之間的關係，公司會運用資料，在客人生日或是有新貨品銷售時，郵寄宣傳單章或是電話通知給客戶，進行宣傳動作。

d) 為公司發展提供參考資料－

以商業立場來說，客戶的基本資料、購買的貨品資料、購買習慣、消費意欲改變情況等，這些資料對公司發展產品、計劃經營的發展方向、客戶購買取向的掌握等，都是十分寶貴的參考資料。

e) 幫助公司跟進客戶銷售服務－

把客戶資料庫和公司銷售團隊分享後，也可以讓跟進開的銷售員在放假時，有其他同事以

教材-接待客戶

熟悉的朋友身份和客戶保持良好溝通接觸；代替接觸的同事知道有什麼重點事情要記錄，及應轉由哪一位同事在放假後回公司上班保持跟進。

注意事項：還有什麼建立資料庫的用途？

2.7) 旅客解構，有關不同國籍旅客的特色：（註：放進 ppt-01 同一檔案內）

俗語說：「知己知彼，百戰百勝」，我們多一點瞭解旅客，當然會增加銷售時的信心。對於不同國籍的旅客，您的認識有多少？來自不同地方的旅客各有特點，下表歸納了一般旅客的性格特質，然而每個人的性格都會有異同。當我們面對旅客時，除了活用以上的手法，也要細心觀察，使用較適當的溝通。

	性格與習慣	服務技巧
1.中國人	<ul style="list-style-type: none"> 點頭作打招呼 注重權威、階級關係 較含蓄，不直接說出意見。 集體活動（羊群心理，易受人影響） 喜歡比較價錢及議價 	<ul style="list-style-type: none"> 主動打招呼 表示尊重和關注 透過詢問瞭解旅客的需要 強調貨品品質，耐心解釋公司的貨品是明碼實價
2.台灣人	<ul style="list-style-type: none"> 較節儉（但在飲食和購物方面的消費力較高） 重面子 要求高（對貨品的認識較多） 團結 	<ul style="list-style-type: none"> 表示尊重 耐心並專業地介紹貨品
3.日本人	<ul style="list-style-type: none"> 善於觀察營業員的態度 不直接說出意見 有禮貌 重視和諧、階級尊卑 團體行動 	<ul style="list-style-type: none"> 注意面部表情、語氣及態度 適當地詢問，瞭解旅客的需要 以誠懇的態度協助旅客 若能以簡單日語交談，能增加親切感及尊重的感覺 尊稱對方，增加優越感
4.美國人	<ul style="list-style-type: none"> 講求貨品價錢合理 較理性 喜歡聆聽營業員的介紹 說話直截了當 獨立行動 	<ul style="list-style-type: none"> 強調貨品明碼實價 給予中肯意見及推介 給予購物空間
5.澳洲人	<ul style="list-style-type: none"> 友善、重友情、合群 說話直接、不拘小節 不注重階級觀念 	<ul style="list-style-type: none"> 友善、重友情、合群 說話直接、不拘小節 不注重階級觀念
6.英國人	<ul style="list-style-type: none"> 重禮儀，注重名銜、尊稱 重禮節，喜握手問候 崇尚個人主義 	<ul style="list-style-type: none"> 注意稱謂，增加優越感 表現專業有自信 給予購物空間

教材-接待客戶

2.8) 九種常見的顧客性格：

顧客有著他們獨特的性格特質，要跟他們有效地溝通，請看下表：

性格類型	特質	溝通方法
隨和型	溫和、合作	<ul style="list-style-type: none"> 衷心感謝 在購物的過程中，他們非常客氣，我們應衷心地表示感謝
沉默型	內向、被動、說話細聲	<ul style="list-style-type: none"> 主動關心、不直硬銷 他們喜歡自己的購物空間，我們應慢慢瞭解他們的需要，並給予空間，以免有硬銷的感覺
散漫型	隨意	<ul style="list-style-type: none"> 耐性接待 他們漫無目的地購物，一旦選擇適當的貨品，便會立即購買。他們較大意，可能會忘記拿回信用卡、護照、相機等物件，我們可以作出提醒，並為他們簡介保養資訊及售後服務
傲慢型	自大、無禮	<ul style="list-style-type: none"> 讓其表達己見、避免爭論 細心聆聽他們的意見，可以適當地表示認同
嚙嗦型	說話多、瑣a碎	<ul style="list-style-type: none"> 悉心聆聽、不宜駁嘴 表現耐心，適當時給予意見
難伺候型	醜尖、難滿足	<ul style="list-style-type: none"> 盡量跟進，避免爭論 表現尊重及耐心，盡力協助顧客
猜疑型	多疑、講求根據或證明	<ul style="list-style-type: none"> 說話謹慎 謹慎地回答問題，以證書說明貨品的品質
性急型	即興、易暴躁	<ul style="list-style-type: none"> 冷靜、沉著、不要被打亂陣腳 保持和諧氣氛，注意說話的語速和語調
火爆型	容易暴躁、反應大、說話大聲	<ul style="list-style-type: none"> 冷靜、沉著、柔和、避免爭論 表現耐心，注意身邊發生的事情

註：要輕鬆應對不同性格的顧客，除了留意他們的言行，用「心」體會亦非常重要。工作時，大家不妨以樂觀的心態與顧客溝通，用「心」去體驗與不同性格顧客的相處之道！

(完)

單元名稱: 接待顧客

學習內容: 於珠寶首飾零售店舖，按機構既定的程序和標準，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠明白顧客的要求，有助促成交易。

能力單元編號: JLZZSA106A

資歷架構級別: 1

學習成效:

此能力單元的綜合成效要求為：(i)能夠掌握顧客對珠寶首飾產品心理及要求，從而有助促成交易；及(ii)能夠依照機構的程序和要求，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠保持機構的形象。

===== (角色扮演) =====

運用“角色扮演”的實操過程介紹: 指定某一位受訓的學員，充當零售舖的銷售營業員，再安排另一位學員，充當進行購買珠寶首飾的顧客。實操過程是使營業員在客人購買了首飾後，建議客人填寫申請表加入成為公司會員等等的維繫與顧客的推廣活動；過程中會提及有一些客人的個人資料，留在公司的客戶檔案資料庫中的對答過程。實操期間，學員雙方按文件指引，扮演角色及按次序發言，在旁的學員則觀察整個過程。完成扮演實操後，由導師總結學習內容。

實操的好處是: 所有參與者都能有效地培養到學習內容的觀察能力，及加強處理相關事件的表達能力，從中受益。

實操練習的步驟:

1)簡述實操的過程: 指定某一位受訓的學員,充當零售舖的銷售營業員 A，安排另一位學員，充當進行購買珠寶首飾的顧客 B。實操過程是使銷售營業員在銷售期間，以角色扮演的的方式，直接回應顧客在購買了首飾後,銷售員建議客人填寫申請表，加入成為公司會員等等推廣活動的過程。在限定時間內(一般是 15-20 分鐘,按當時教學進度決定)，完成整個實操後，把學員各自記錄當中的問題，作為討論的事件。討論前，學員把問題列出，列出所遇到的困難或觀察到什麼內容，然後留待導師講解及總結。

2) 分組進行角色扮演: 由學員自由分組，3 人為一組。

3) 學員進行分組扮演: 討論期間，每組選出一位記錄員，把組員扮演對話內容重點，用紙記錄。扮演期間，導師要留意各組學員的扮演過程當中，有否需要協助的情況發生。學員可能會個別向導師發問有關扮演內容有否偏離要求的情況。

4) 最終讓學員明白: 銷售員如何回應，顧客在購買首飾後，建議填寫申請表加入成為公司會員等等推廣活動的過程。

扮演對話內容:

背景: 在銷售期間，以角色扮演的的方式來顯示以下的例子: 有一顧客 B 前來店舖購買了一對鑽石耳環後，銷售員如何要求，顧客在購買首飾後，建議填寫申請表加入成為公司會員等等推廣活動的過程，對話如下:

次序 1-銷售營業員 A：“太太！這對就是你剛剛買的鑽石耳環，已包裝好交比你！呢度有張表格，係申請加入成為公司 VIP 會員，你剛買了五萬元首飾，可以成為 VIP 會員；成為 VIP 會員後，會有更多優惠及新產介紹比你。你可以把你的姓名、電話、地址填寫在這張申請表！”

次序 2-顧客 B：“但係填寫表格，要填我個人資料？”

次序 3-銷售營業員 A：“你放心！我地收集左客人資料後，會在合乎香港私隱條例及公司內部員工處理客戶私隱指引的情況下，應用資料庫資料，只做公司宣傳活動用！”

次序 4-顧客 B：“好！我現在填寫表格！”

- 5) **學員把扮演結果，綜合意見寫出:** 扮演完成後，從每組中，由學員自行找一人做代表，採用口述，或/及由代表離開座位，運用導師的白板或大型尺寸白紙(通常是 A3 尺寸)，把討論總結內容，用重點方式，把每組的學員討論結果，綜合意見寫出，目的是要有效率表達討論內容。
- 6) **由導師給評價及發問問題:** 評價要表達各組的“內容重點”，“重點是否正確”，及“哪一組的內容是最有參考價值”。導師給予評價的目的，是要給予學員判斷的準則，及教導正確的處事手法。

學習成效: 能夠依照機構的程序和要求，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠保持機構的形象。

- 7) **由導師給予發問的問題 (根據上述“次序 3”的扮演對話內容發問):**

問題) 在次序 3，公司在收集了顧客的聯絡資料後，應該如何處理及應用資料？

完成角色扮演實操: 安排限時的休息，休息完後繼續下一節內容。 (完)

接待顧客 - 動畫/視頻

序號	片長 (分鐘)	YouTube 鏈接
1	3:29	https://youtu.be/K2L4gKaP3aU
2	6:32	https://youtu.be/4KiW6YTltcA
3	5:55	https://youtu.be/xCIY4D3zviY
4	4:19	https://youtu.be/A2ys2i8JG7A

單元： 接待顧客

能力單元編號：JLZZSA106A

資歷架構級別： 1

次序	內容	參考資料	備註
1	瞭解接待顧客的基本知識	<p>參考書：</p> <p>書名: 珠寶首飾店鋪開店指南 作者: 王昶 代司暉 出版社: 化學工業</p> <p>書名: 一流店長培訓教程 作者: 王雲勝 出版社: 化學工業</p> <p>參考網址： MBA lib-中文經管百科 http://wiki.mbalib.com</p> <p>中文經管百科 https://zh.wikipedia.org</p>	<p>學習成效</p> <p>能夠掌握顧客對珠寶首飾產品心理及要求，從而有助促成交易</p>
2	接待顧客	<p>參考書：</p> <p>書名: 珠寶首飾店鋪開店指南 作者: 王昶 代司暉 出版社: 化學工業</p> <p>書名: 一流店長培訓教程 作者: 王雲勝 出版社: 化學工業</p> <p>參考網址： MBA lib-中文經管百科 http://wiki.mbalib.com</p> <p>中文經管百科 https://zh.wikipedia.org</p>	<p>學習成效：</p> <p>能夠依照機構的程序和要 求，運用簡單的 溝通技巧接待 顧客，並能夠保 持機構的形象。</p>

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習一

選擇題：

問題1：銷售員要有良好的職業修養，個人儀容打扮及明白其標準，才能符合公司對員工的要求。頭部修飾基本要求標準有哪點？

- a. 以女銷售員來說，最好短髮，長不過肩，梳理整齊
- b. 要保持手部清潔，手心乾爽及皮膚光滑、紅潤
- c. 定期修剪指甲，不要讓其長得太長，最好每周修剪一次
- d. 女銷售員的指甲，不要塗顏色太耀眼，影響展示首飾時客戶的注意力

答案：_____

問題2：銷售員要有良好的職業修養，個人儀容打扮及明白其標準，才能符合公司對員工的要求。面部化妝方面基本要求標準有哪點？

- a. 化妝時主要運用感覺自然的顏色，劃眼線物質
- b. 多清潔鼻孔及修剪鼻毛
- c. 牙齒要潔白，尤其是抽煙的銷售員，牙齒黃及口氣不好
- d. 眼部要清潔，不要有眼屎

答案：_____

問題3：銷售員要有良好的職業修養，個人儀容打扮及明白其標準，才能符合公司對員工的要求。面部化妝方面，有哪點不是基本要求標準？

- a. 化妝顏色要協調
- b. 化妝感覺要合乎身份
- c. 要保持手部清潔，手心乾爽及皮膚光滑、紅潤
- d. 不要以殘缺化妝示人

答案：_____

問題 4：有關招呼顧客的機構程序和標準：銷售員要預先做好客人出現前的準備，以下哪些不是標準？

- a. 銷售員要隨時緊守崗位
- b. 以端正的姿態迎接顧客
- c. 空閒時要整理貨品
- d. 了解貨品的供應量

答案：_____

是非題目：

問題 5：有關初步接觸客戶：當客戶進入店鋪時，是銷售人員留意客戶的起始機會。

答案：_____

問題6：銷售人員要做好本身的職責，例如對貨品的了解，思考及討論招徠客戶的方法。當客戶出現時，就可以水到渠成。

答案：_____

問題7：有關展示貨品：進一步讓客戶了解首飾貨品的特性，包括該相關珠寶首飾在出口的数量。

答案：_____

問題 8：有關初步接觸客戶，以下時機是啟動對話的好機會：當客戶看完貨品時、客戶主動詢問時或和銷售員目光對視時。

答案：_____

閱讀說明： 在上課課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中出示。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習二

選擇題：

問題1：有關初步接觸客戶：當客戶進入店鋪時，是銷售人員留意客戶的起始機會，以下哪些不是達成的標準？

- a. 當客戶投訴貨品時
- b. 當客戶認真觀看貨品時
- c. 當客戶詢問貨品資料時
- d. 當客戶突然止步時

答案：_____

問題2：有關展示貨品：進一步讓客戶了解首飾貨品的特性，包括設計、用途及價錢；這時也是了解客戶購買的需求及動機的時候。以下哪些不是達成的標準？

- a. 當客戶投訴貨品時
- b. 讓客戶接觸貨品了解其價值
- c. 運用比較手法，引發客戶的購買欲望
- d. 讓客戶親自試戴首飾

答案：_____

問題3：有關加強貨品特點說明：經過銷售員把貨品的特性介紹給客戶知道後，如果客戶發覺貨品的特性太相似，例如在設計、顏色、造型及價錢上，會令客戶不知如何選擇；這個時候是銷售員給予進一步的購買指引時候。以下哪些不是達成的標準？

- a. 銷售員以不同角度及配戴者立場，去比較同一件首飾貨品的長短處
- b. 再深入了解客戶的購買需求，有否主要的購買需求未被發現
- c. 說明客戶成為公司 VIP 客戶的好處
- d. 陪伴客戶找出最適合的貨品特點，哪些是客戶最想知道的，去幫助客戶感覺到花錢購買的數額是值得的

答案：_____

問題 4：有關貨品成交時：銷售人員開始做開立單據、收款及把收據、貨品交付客人的動作，以下哪些不是達成的標準？

- a. 由銷售員開立單據，由收銀員收取款項
- b. 當中銷售人員要最後清楚講出貨品價錢，有否給予折扣及首飾貨品的用料特點，例如鑽石數量及重量
- c. 當客戶交出的金錢，由銷售人員代取及交到收銀部
- d. 了解貨品的供應量

答案：_____

是非題目：

問題 5：有關貨品成交時的達成的標準：由收銀部同事確定銷售員的收款數額後，由銷售員把收據及貨品交給客戶；此時銷售員也是口述單據上的內容及客戶應得的顧客權益，包括法律上對消費者的保障，公司提供的售後服務，包括保養期、貨品有否回收及在首飾配戴上有什麼需要留意。

答案：_____

問題 6：有關客戶購買後歡送客戶的達成的標準：客戶離開時也是銷售員向客戶留下好印象的好時機，此時也是加強客戶下一次返單購買的機會，最後送別客人及完成一單成功的交易。

答案：_____

問題 7：有關客戶購買後歡送客戶的達成的標準：銷售員確定有否給予名片及講出公司往後也有相關的新貨品推出，希望客戶能再次光臨公司或是要求客人介紹朋友到公司購物。

答案：_____

問題 8：有關客戶購買後歡送客戶的達成的標準：向客戶提及公司管理層會在新貨品上市前，會有優惠給予員工。

答案：_____

科目：接待客戶 ----- 答題紙
(完卷)

閱讀說明： 在上課課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中出示。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習三

選擇題：

問題1：有關透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，以下哪些不是男性客人購買行為特點？

- a. 較易容受購買貨品時的心情和氣氛影響
- b. 多數抱有較理性的購買行為
- c. 重視貨品的使用性能及質量
- d. 做購買決定速度會比較快

答案：_____

問題2：有關透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，以下哪些不是女性客人購買行為特點？

- a. 多數抱有較理性的購買行為
- b. 較易容受購買貨品時的心情和氣氛影響
- c. 在意對貨品的附加價值，例如折扣的多少、贈品的類型
- d. 在意客戶親自試戴首飾的感覺

答案：_____

問題3：有關透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，以下哪些不是年青客人購買行為特點？

- a. 較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品
- b. 知道購買後可以帶來配戴者優越的地方，會引起其購買沖動
- c. 購買時會較小心選擇，重質量和價錢要實惠
- d. 較喜愛購買有多功能組合及時尚感特點的首飾貨品

答案：_____

問題4：有關銷售員在銷售過程中，為了要給客戶留下良好形象，在儀表上要做到衣服得體，落落大方，不俗氣，不會帶給客戶不順眼的感覺。在個人儀容打扮方面，要符合機構的既定程序，以下哪些不是相關的程序？

- a. 得體的儀表
- b. 制服顏色及圖案不要過於搶眼
- c. 衣著裝扮要適宜
- d. 了解髮型的時尚性

答案：_____

是非題目：

問題5：有關得體的儀表：衣著必須和珠寶店鋪的形象及其所從事的職位及工作內容相稱，能顯示到男女有別，職級有別，身份有別，崗位有別，只有這樣安排，才能顯示出各員工在公司團隊的職位及工作內容相稱。

答案：_____

問題6：有關運用良好的顧客溝通技巧，例如以開放式及直接式向顧客發問有效問題，還有以下的方法：聆聽客人對商品的意見及要以體諒客人的心情及對方立場思考。

答案：_____

問題7：有關以正確的顧客服務態度，接待顧客。例如：以友善態度提供服務，給顧客留下良好的印象。正確的顧客服務態度，包括：禮貌 (Courtesy)、留心 (Attentiveness)、尊重 (Respect)、熱誠 (Enthusiasm)。

答案：_____

問題8：有關銷售人員在接待客人而同時保持機構形象時，要留意以下數點原則：要保持笑容及表示每位銷售員的個人氣質是和其他的同事不同。

。

答案：_____

(完卷)

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。2 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

堂上功課只有：**是非題 (T or F)，短答題 (Short Question) 共 40%**

是非題 4 分 1 題－5 題共 20 分，及

短答題 4 分 1 題－5 題共 20 分，合共 40%為滿分。

堂上功課

是非題目

問題1： 銷售員要有良好職業修養，在頭部修飾基本要求標準有以下數點：

- a)要整潔美觀 b)定期修剪指甲。

答案： _____

問題1： 銷售員要有良好的職業修養，在手部修飾基本要求標準有以下數點：

- a)手掌 — 手部是銷售員經常運用的部位，因此手部的修飾十分重要。要保持手部清潔。
b)指甲 — 定期修剪指甲，不要讓其長得太長。最好每周修剪一次。

答案： _____

問題3： 期待客戶出現：銷售員要預先做好客人出現前的準備；是積極性的等待。達成的標準有以下數點：

- a) 銷售員要隨時緊守崗位 b) 以端正的姿態迎接顧客 c) 空閒時要整理貨品

答案： _____

問題4： 展示貨品：進一步讓客戶了解首飾貨品的特性，包括設計、用途及價錢；這時也是了解客戶購買的需求及動機的時候，好讓銷售人員進一步介紹貨品給客戶。達成的標準有以下數點：

- a) 讓客戶接觸貨品了解其價值
b) 運用比較手法，引發客戶的購買慾望
c) 讓客戶親自試戴首飾

答案： _____

問題5： 貨品成交：銷售人員開始做開立單據、收款及把收據、貨品交付客人的動作。達成的標準有以下數點：

- a) 由銷售員開立單據，由收銀員收取款項

- b) 當中銷售人員要最後清楚講出貨品價錢，有否給予折扣及首飾貨品的用料特點，例如鑽石數量及重量
- c) 當客戶交出的金錢，由銷售人員代取及交到收銀部

答案：_____

短答題

問題 6: 瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，請列出**男性**客人多數抱有的購買行為特點？（請列出 2 點）

答案：a) _____ b) _____ c) _____

d) _____

問題 7: 瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，請列出**女性**客人多數抱有的購買行為特點？（請列出 1 點）

答案：_____

問題 8: 在接待顧客方面，在個人儀容打扮方面，要符合機構的既定程序，請列出程序？（請列出 5 點）

答案：a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

問題 9: 請列出方法？（請列出 5 點）

答案：a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

問題 10: 要能保持穩定的珠寶店鋪服務水準，通常都能達到以下□□□□□□□□。請列出□□□□？
(請列出 4 點，中英文同時列出)

答案：a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

(完卷)

考試須知:

- 1 評分法: 考試題目只有**選擇題 (MC)**，**是非題 (T or F)**，**短答題 (Short Question)** 共 **60%**以
選擇題 5 分 1 題 – 4 題共 20 分及
是非題 2 分 1 題 – 4 題共 8 分及
短答題 8 分 1 題 – 4 題共 32 分，合共 60%為滿分。

註: 每單元計分法: 考試分佔 60%，計分功課佔 40%，合共分數是 100%，50%或以上為合格

2 A)請考生準時入場考試，建議考生提早 10 分鐘到場.

B)本試全部為筆試，用中文作答，請學員預先準備藍原子筆作答，不能使用鉛筆

C)本考試都不容許打開書本(close book)

D)試場在平時上課中心，考試課室在考試當日考生到場時通知學生

E)考試不可作弊，違者可取消考試資格及在答題紙的正確位置作答，字體要清楚可見，字體不清楚辨認時以答錯題處理

終期考核-試題

單元名稱: 接待顧客

能力單元: JLZZSA106A

資歷架構級別: 1

日期及時間舉行: _____年__月__日(星期__) __:__am/pm 開始, 考時為 1 小時 30 分鐘.

姓名: _____ 學號: _____

選擇題

問題1: 銷售員要有良好的職業修養, 個人儀容打扮及明白其標準, 才能符合公司對員工的要求。頭部修飾基本要求標準有哪點?

- a. 以女銷售員來說, 最好短髮, 長不過肩, 梳理整齊
- b. 要保持手部清潔, 手心乾爽及皮膚光滑、紅潤
- c. 定期修剪指甲, 不要讓其長得太長, 最好每周修剪一次
- d. 女銷售員的指甲, 不要塗顏色太耀眼, 影響展示首飾時客戶的注意力

答案: _____

問題2: 銷售員要有良好的職業修養, 個人儀容打扮及明白其標準, 才能符合公司對員工的要求。面部化妝方面, 有哪點不是基本要求標準?

- a. 化妝顏色要協調
- b. 化妝感覺要合乎身份
- c. 要保持手部清潔, 手心乾爽及皮膚光滑、紅潤
- d. 不要以殘缺化妝示人

答案: _____

問題3: 有關初步接觸客戶: 當客戶進入店鋪時, 是銷售人員留意客戶的起始機會, 以下哪些不是達成的標準?

- a. 當客戶投訴貨品時
- b. 當客戶認真觀看貨品時
- c. 當客戶詢問貨品資料時

d. 當客戶突然止步時

答案：_____

問題 4：有關貨品成交時：銷售人員開始做開立單據、收款及把收據、貨品交付客人的動作，以下哪些不是達成的標準？

- a. 由銷售員開立單據，由收銀員收取款項
- b. 當中銷售人員要最後清楚講出貨品價錢，有否給予折扣及首飾貨品的用料特點，例如鑽石數量及重量
- c. 當客戶交出的金錢，由銷售人員代取及交到收銀部
- d. 了解貨品的供應量

答案：_____

是非題

問題 5：有關初步接觸客戶：當客戶進入店鋪時，是銷售人員留意客戶的起始機會。

答案：_____

問題 6：有關展示貨品：進一步讓客戶了解首飾貨品的特性，包括該相關珠寶首飾在出口的数量。

答案：_____

問題 7：有關客戶購買後歡送客戶的達成的標準：銷售員確定有否給予名片及講出公司往後也有相關的新貨品推出，希望客戶能再次光臨公司或是要求客人介紹朋友到公司購物。

答案：_____

問題 8: 有關以正確的顧客服務態度，接待顧客。例如：以友善態度提供服務，給顧客留下良好的印象。正確的顧客服務態度，包括：禮貌 (Courtesy) 、留心 (Attentiveness) 、尊重 (Respect) 、熱誠 (Enthusiasm) 。

答案： _____

短答題

問題 9: 瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，請列出男性客人多數抱有的購買行為特點？（請列出 2 點）

答案： a) _____

b) _____

c) _____

問題 10: 在接待顧客方面，在個人儀容打扮方面，要符合機構的既定程序，請列出程序？（請列出 5 點）

答案： a) _____

b) _____

問題 11: 運用良好的顧客溝通技巧，例如以開放式及直接式向顧客發問有效問題，還有以下的方法，請列出方法？（請列出 5 點）

答案： a) _____

b) _____

c) _____

b) _____

c) _____

問題 12: 要能保持穩定的珠寶店鋪服務水準，通常都能達到以下正確的顧客服務態度。請列出服務態度？（請列出 4 點，中英文同時列出）

答案：a) _____

b) _____

c) _____

b) _____

(試題完卷)

能力單元: **運用基本零售管理知識**

(JLZZSA202A, 6 學分)

銷售範疇的營業員

資歷架構級別: 2

(學生用)

科目:運用基本零售管理知識

能力單元：JLZZSA202A, 6 學分

工種: 銷售範疇的營業員

資歷架構級別: 2



內容:
銷售人員的服務六個步驟

Power Point no: ppt-01

前言:

銷售員一般都是給人有銷售技巧，能了解貨品特性及能言善變的人才。

前言：

其實抱有為客戶誠意介紹貨品，讓客戶購買到真正需要首飾的服務心態，都能幫助公司達到銷售的基本目的

前言：

...銷售員要本著「服務為本，以客為先」的精神，在經營理念上以顧客權益為首要，並秉承盡心服務的宗旨，用「心」了解顧客需要，務求令每一位客人有賓至如歸的感覺。

前言：

要把服務宗旨在銷售過程中體現，要發揮及運用良好的銷售心態在工作中；了解顧客需要是表現良好心態的第一步。

心態一般有以下數種：

開心接待、留心傾聽、盡心協助、信心推介及細心跟進等。

前言：

銷售人員懷著以上心態，和客戶溝通及進行銷售，客戶自然會感覺安心，放心購物及享受購物過程。

銷售人員的服務六個步驟：



銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

1) 等候客戶的出現：

就是預先做好客人出現前的準備；是積極性的不是無奈的等待；店鋪在營運期間，總會有招來客戶的方法，宣傳效果不論成功與否，總會有其關注客戶的出現。

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

1) 等候客戶的出現：

銷售人員要有期待的心態，平時做好本身的職責，例如對貨品的了解，思考及討論招來客戶的方法，以及了解競爭對手等的準備。

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

1) 等候客戶的出現：

當客戶出現時，就可以水到渠成！大成功是由經驗引發，由小成功累積，機會總會留給有準備的人。

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

2) 初步和客戶接觸：

當客戶進入店鋪時，是銷售人員留意客戶的起始機會，以下時機是啓動對話的好機會：當客戶看完貨品時、客戶主動詢問時或和銷售員目光對視時。

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

3) 展示貨品：

讓客戶進一步了解首飾貨品的設計、結構及價錢的特性。銷售人員要好好把握介紹貨品的機會；除了推介貨品之外，也是了解客戶購買的需求及動機的時候...

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

3) 展示貨品：

...好讓銷售人員準確介紹貨品給客戶。而在展示貨品時，要多讓客戶接觸貨品了解其價值；運用比較手法，引發客戶的購買欲望也是重要的。

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

4) 加強說明：

經過銷售員把貨品的特性介紹給客戶知道後，好處是客戶初步了解貨品的特性，但壞處是客戶認識了較多貨品，會增加選擇難度。

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

4) 加強說明：

主要原因有些貨品的特性太相似，例如在設計、顏色、造型及價錢上，會令客戶不知如何選擇；這個時候是銷售員給予進一步的購買指引時候，去提示及選擇方向的好時機。

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

4) 加強說明：

例如銷售員以不同角度及配戴者立場，去比較同一件首飾貨品的長短處，再深入了解客戶的購買需求，有否主要的購買需求未被發現。

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

4) 加強說明：

銷售人員經過最後努力，陪伴客戶找出最適合的貨品特點，哪些是客戶最想知道的，去幫助客戶感覺到花錢購買的數額是值得的。能做到此雙贏局面的話，就是最好的溝通效果。

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

5) 成交：

當客戶選擇了合適的首飾貨品後，銷售人員開始做開立單據、收款及把收據、貨品交付客人的動作。而每個步驟也有很多細節需要留意，詳述如下：

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

5) 成交：

由銷售員開立單據，由收銀員收取款項；當中銷售人員要最後清楚講出貨品價錢，有否給予折扣及首飾貨品的用料特點...

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

5) 成交：

例如鑽石數量及重量，以及貴金屬的成色字印及有否保養等資料，目的是確保客人能知道購買了貨品的特點及有什麼售後服務。

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

5) 成交：

當客戶交出的金錢，由銷售人員代取及交到收銀部，再由收銀部同事確定數額後，由銷售員把收據及貨品交給客戶；

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

5) 成交：

此時銷售員也是口述單據上的內容及客戶應得的顧客權益，包括法律上對消費者的保障，公司提供的售後服務，包括保養期、貨品有否回收及在首飾配戴上有什麼需要留意。

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

5) 成交：

客戶明白所有權益後，銷售員把貨品放入特定的首飾盒後，交給客戶及感謝再次光臨。



銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

6) 送客：

客戶準備離開時，也是銷售員向客戶留下好印象的好時機，此時候也是加強客戶下一次返單購買的機會。

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

6) 送客：

銷售人員要重點感謝客人，要提點客戶離開前不要遺留物件，好好放置購買了的貨品；

銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現
 - 2) 初步和客戶接觸
 - 3) 展示貨品
 - 4) 加強說明
 - 5) 成交
 - 6) 送客
-

6) 送客：

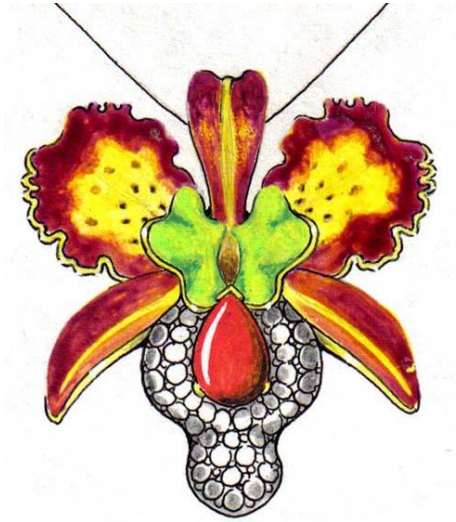
銷售員確定有否給予名片及講出公司往後也有相關的新貨品推出，希望客戶能再次光臨公司或是要求客人介紹朋友到公司購物。最後送別客人及完成一單成功的交易。

總結 - 銷售人員的服務六個步驟：

- 1) 等候客戶的出現：就是預先做好客人出現前的準備。
- 2) 初步和客戶接觸：當客戶進入店鋪時，是銷售人員留意客戶的起始機會。
- 3) 展示貨品：讓客戶進一步了解首飾貨品的設計、結構及價錢的特性。

總結 - 銷售人員的服務六個步驟：

- 4) **加強說明**：銷售員給予進一步的購買指引時候，去提示及選擇方向的好時機。
- 5) **成交**：當客戶選擇了合適的首飾貨品後，銷售人員開始做開立單據、收款及把收據、貨品交付客人的動作。
- 6) **送客**：客戶準備離開時，也是銷售員向客戶留下好印象的好時機。



(完)

運用基本零售管理知識

能力單元：JLZZSA202A, 6 學分

工種：銷售範疇的營業員

資歷架構級別：2



內容：

良好的存倉管理原則

Power Point no: ppt-02

前言： 良好的存倉管理

貨品的存倉管理，是指貨品的儲藏及保管的方式。貨品的儲藏及保管的方式，是能配合良好的店鋪每日營運，對貨品在櫥窗展示的安排...

前言： 良好的存倉管理

...及能按不同店舖及銷售時展示給客戶銷售的應用需求，有一完整出入紀錄。



前言： 良好的存倉管理

...而在存倉需要補貨賣貨的貨品在數量上的加減時，要能符合管理在準確性及有跟進性紀錄的保險要求，能達到以上的管理要求，都是良好的存倉管理。

前言： 良好的存倉管理

良好的存倉管理，
有以下原則要注意：

良好的存倉管理，有以下原則要注意：

1) 即時性的紀錄提供—

在每日營運，為了公司在銷售不同貨品的種類、價位、數量時，都能保持有一定合適貨品的數量及種類提供銷售...

良好的存倉管理，有以下原則要注意：

1) 即時性的紀錄提供－

...負責管理倉存的員工，對不同貨品的種類、價位和數量，都要有詳細紀錄，以便在管理層要了解存倉情況時，都能有一即時性的記錄提供。

良好的存倉管理，有以下原則要注意：

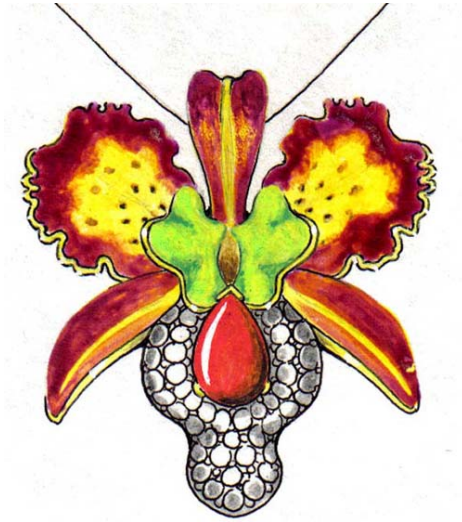
2) 足夠每天需要的貨品數量提供一

在存倉管理時，為了公司在銷售不同貨品時，都能有足夠每天的需要貨品數量提供。

良好的存倉管理，有以下原則要注意：

2) 足夠每天需要的貨品數量提供一

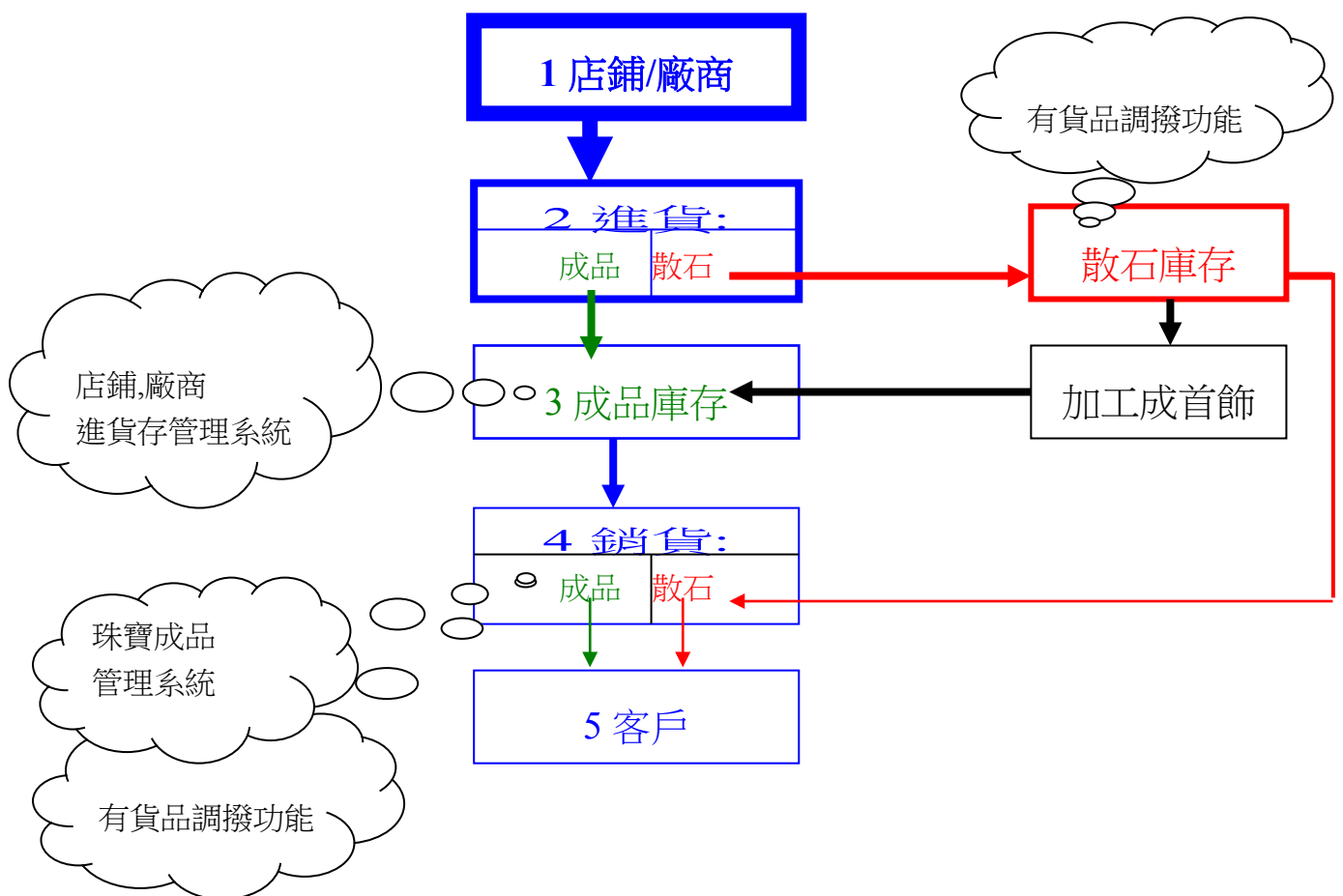
...存倉管理員，要有每種貨品的最高，最低的存倉數量要求指數；這指數會按不同季節，公司流動資金的數量等因素改變。



(完)

珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

良好的存倉貨品的存倉管理，是指貨品的儲藏及保管的方式。良好的貨品的儲藏及保管的方式，是能配合店鋪每日營運，對進貨、銷貨、存貨的安排，及能按不同店鋪及銷售時展示給客戶銷售的應用需求，有一完整出入紀錄，所以存倉管理人員，對進貨、銷貨、存貨的流程，要有一個概念。以下是其流程圖：



註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統

運用基本零售管理知識

能力單元：JLZZSA202A, 6 學分

工種：銷售範疇的營業員

資歷架構級別：2



內容：

進貨銷貨存貨-流程圖認識

Power Point no: ppt-03

前言： 良好的存倉管理

貨品的存倉管理，是指貨品的儲藏及保管的方式。貨品的儲藏及保管的方式，是...

前言： 良好的存倉管理

...能配合良好的店鋪每日營運，對貨品在櫥窗展示的安排...



前言： 良好的存倉管理

...及能按不同店舖及銷售時展示給客戶銷售的應用需求，有一完整出入記錄。



前言： 良好的存倉管理

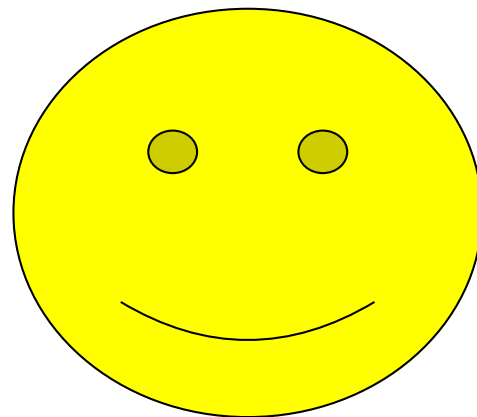
...而在存倉需要補貨賣貨的貨品在數量上的加減時，要能符合管理在：

a) 準確性及

b) 有跟進性紀錄的保險要求...

前言： 良好的存倉管理

...能達到以上的管理要求，
都是良好的存倉管理。



良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

良好的存倉貨品的存倉管理，是指貨品的儲藏及保管的方式。良好的貨品的儲藏及保管的方式，是能配合店鋪每日營運，對進貨、銷貨、存貨的安排...

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

...及能按不同店舖及銷售時展示給客戶銷售的應用需求，有一完整出入紀錄。所以存倉管理人員，對進貨、銷貨、存貨的流程，要有一個概念。

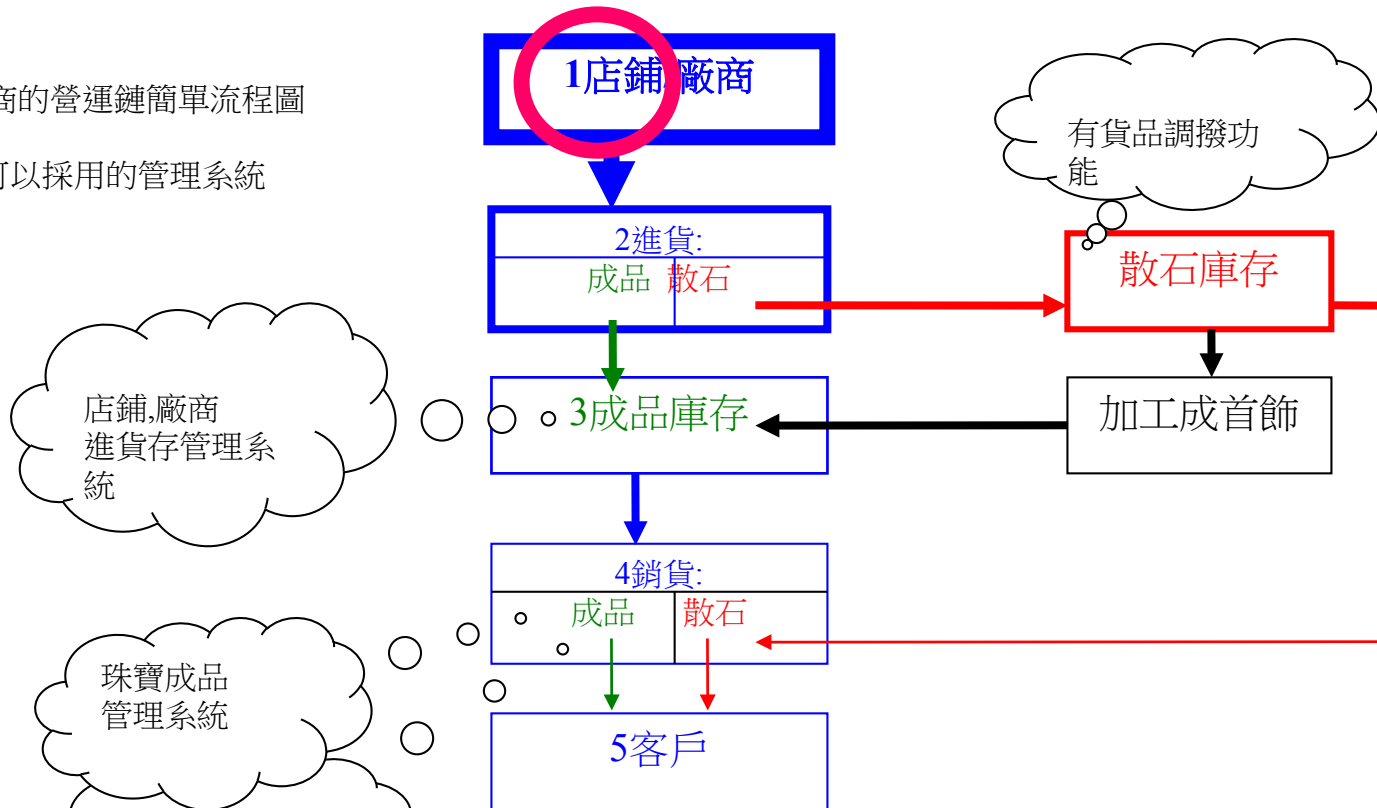
以下是其流程圖：

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統



☁ 店鋪,廠商
進貨存管理系
統

☁ 珠寶成品
管理系統

☁ 有貨品調撥功
能

☁ 有貨品調撥功
能



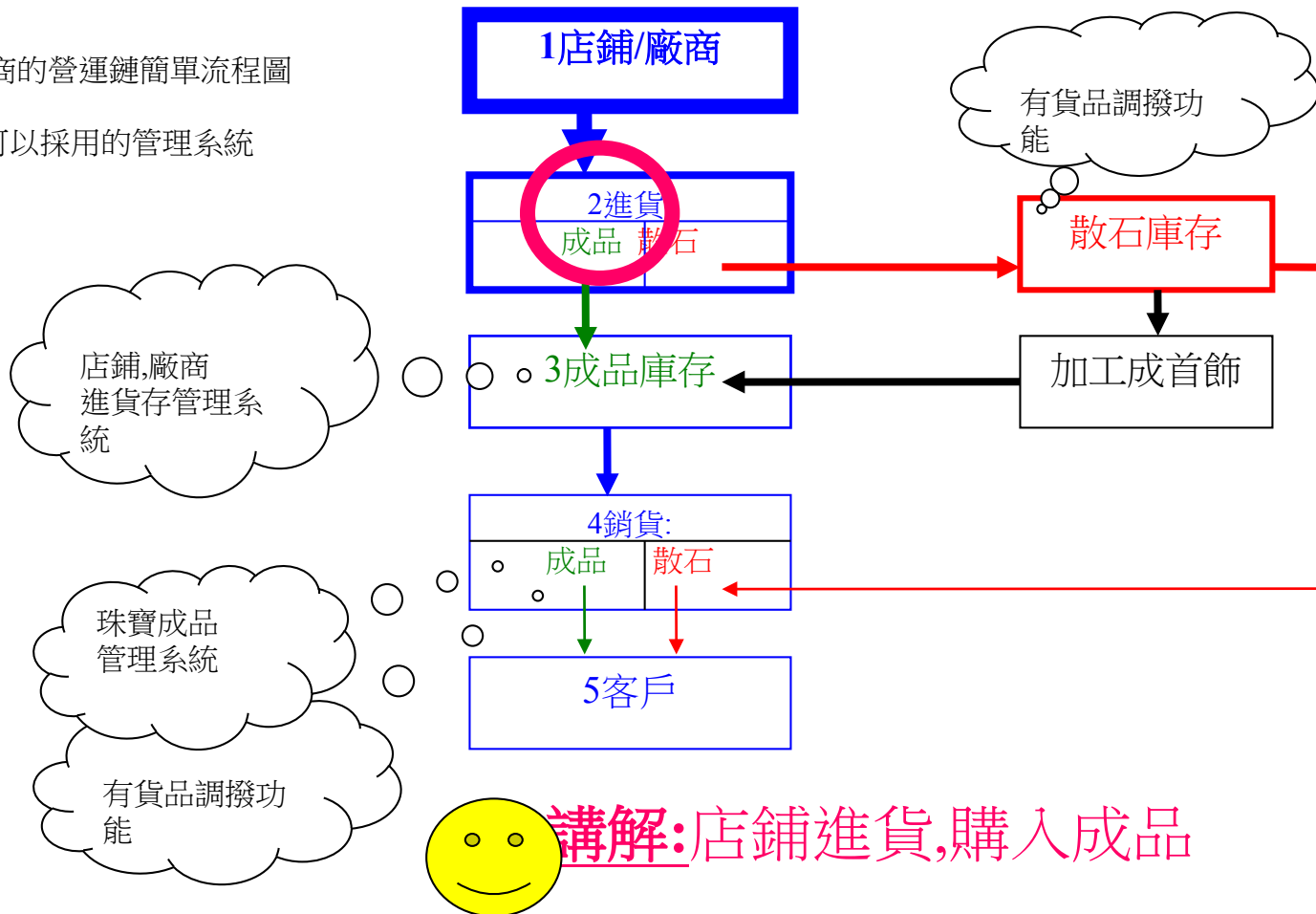
講解:店鋪開始準備進貨及放進存倉內

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統



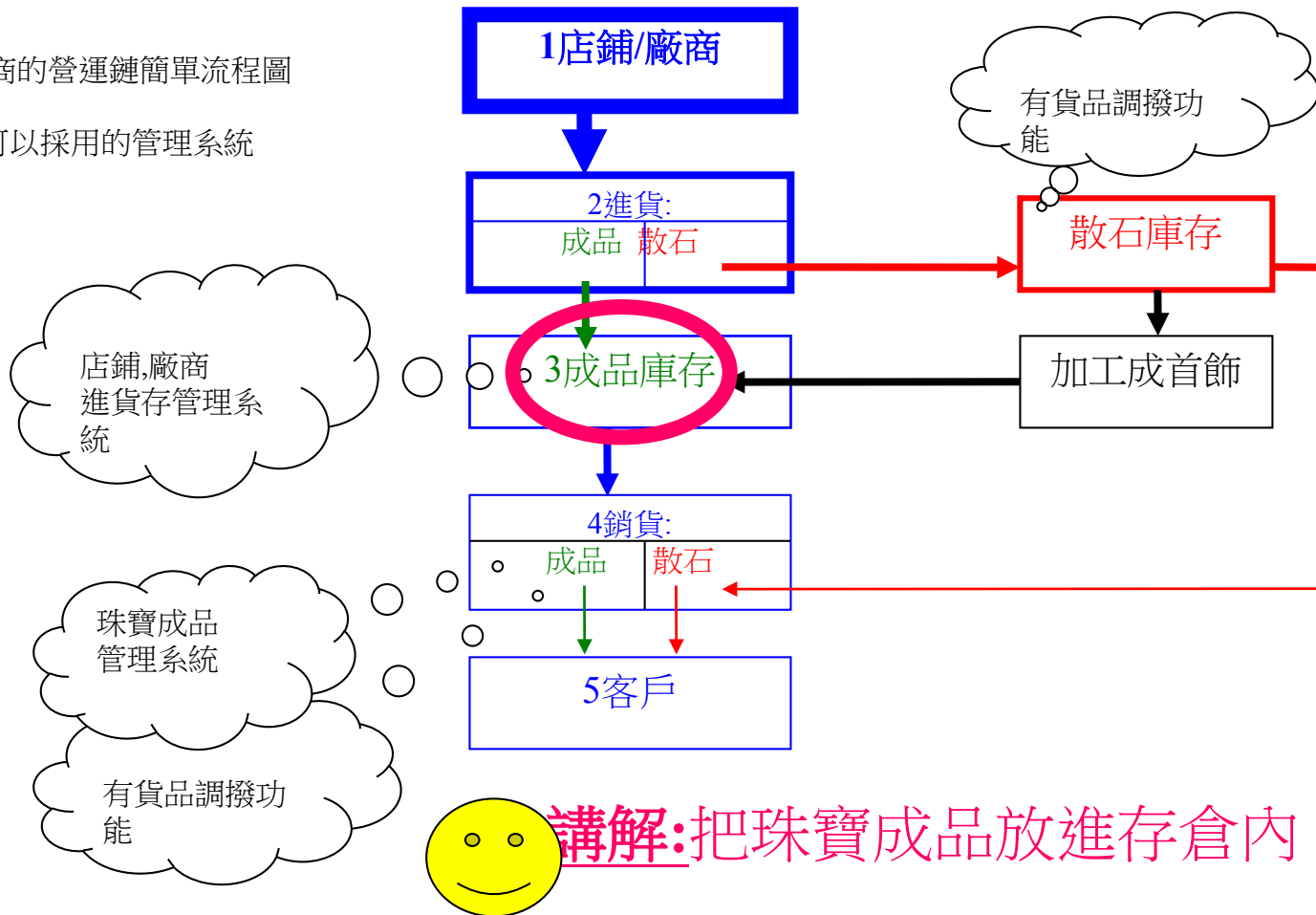
講解: 店鋪進貨, 購入成品

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統

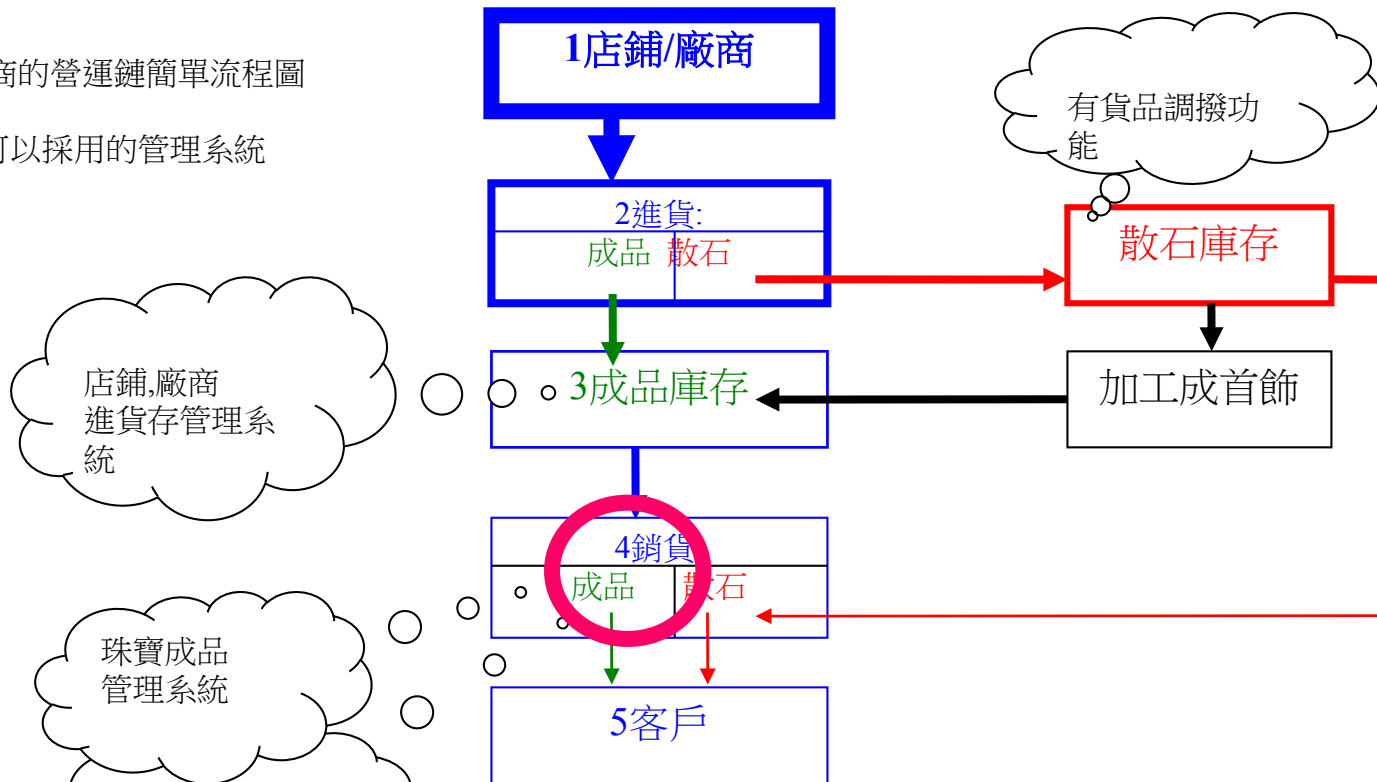


良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統



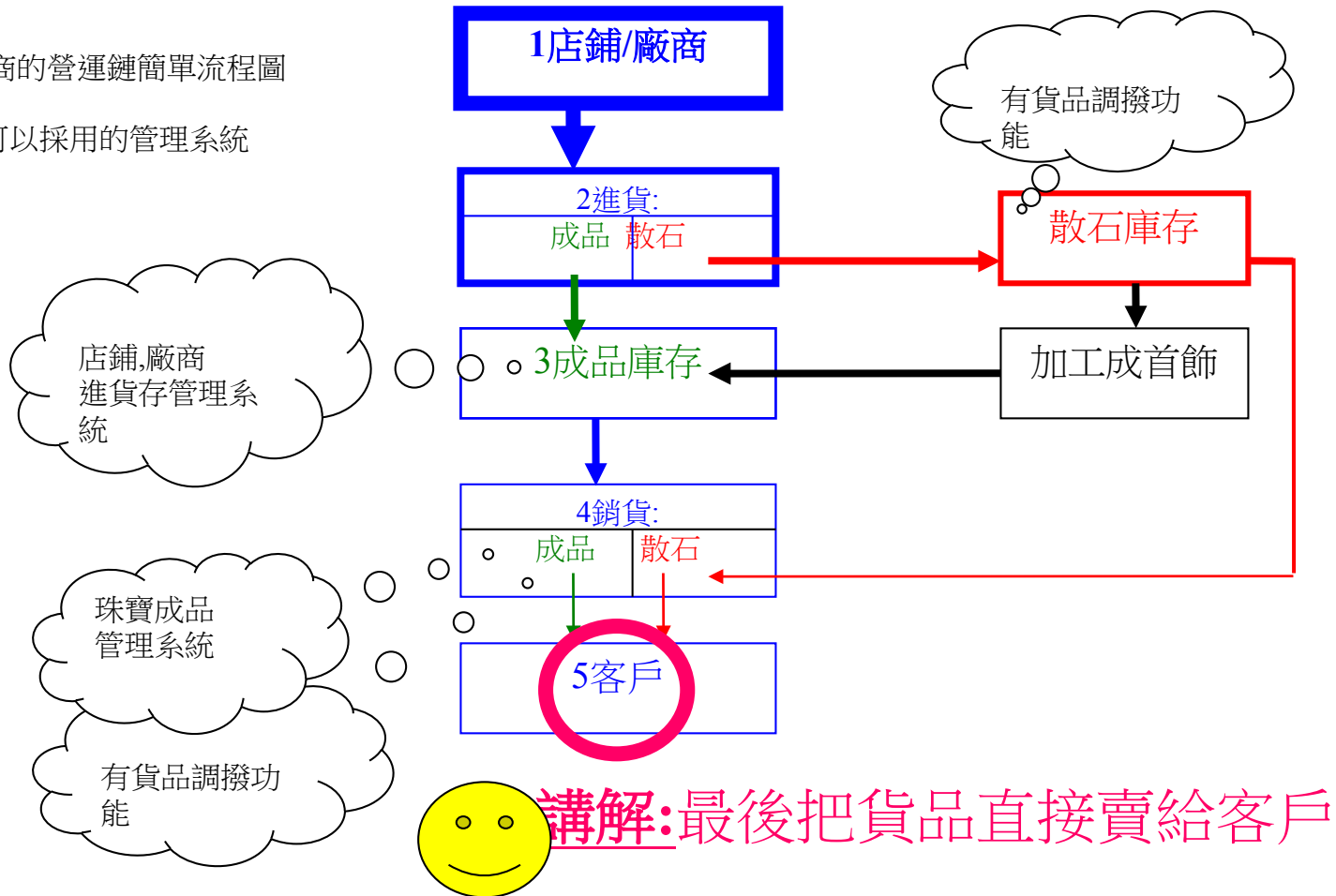
講解:完成把貨品編號及點收後, 可以開始給店鋪銷售員銷售.

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統

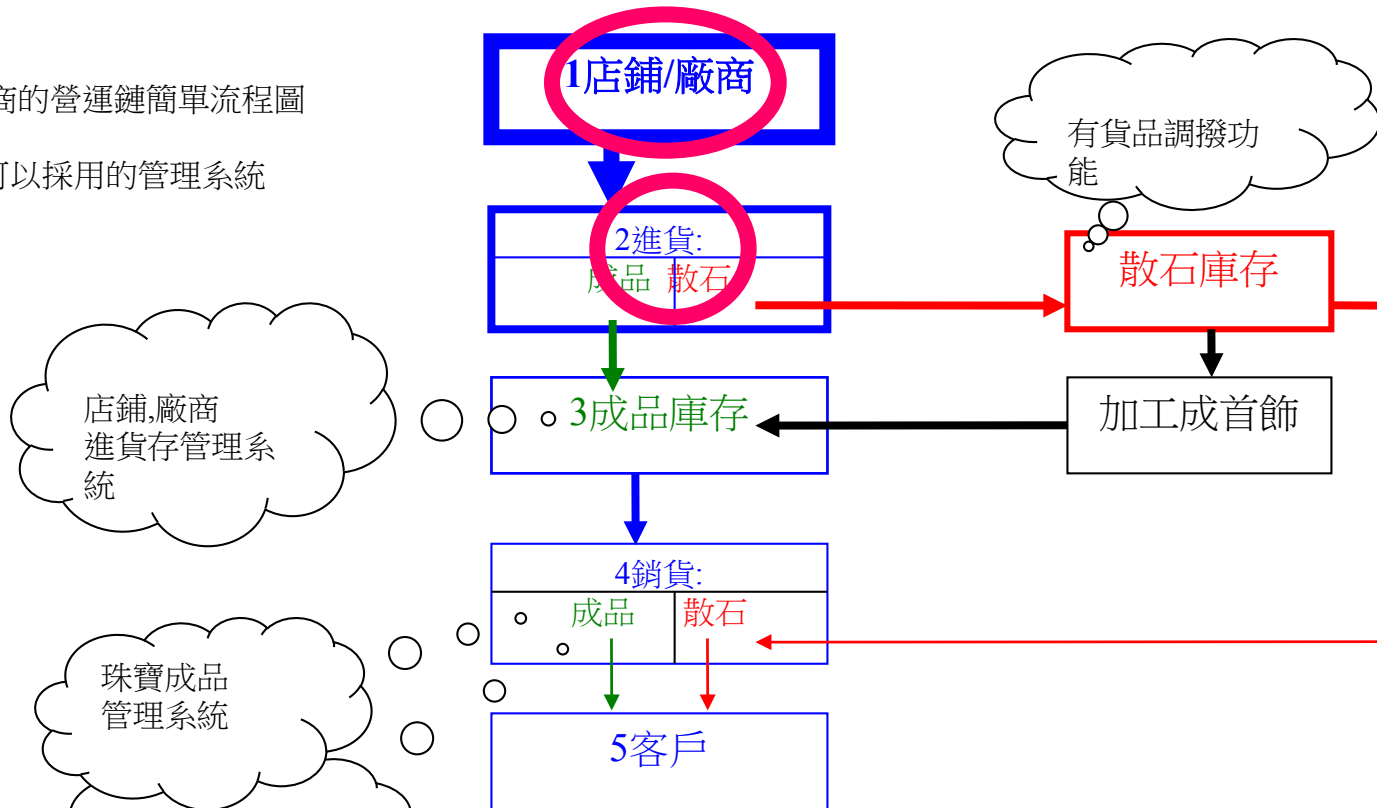


良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統



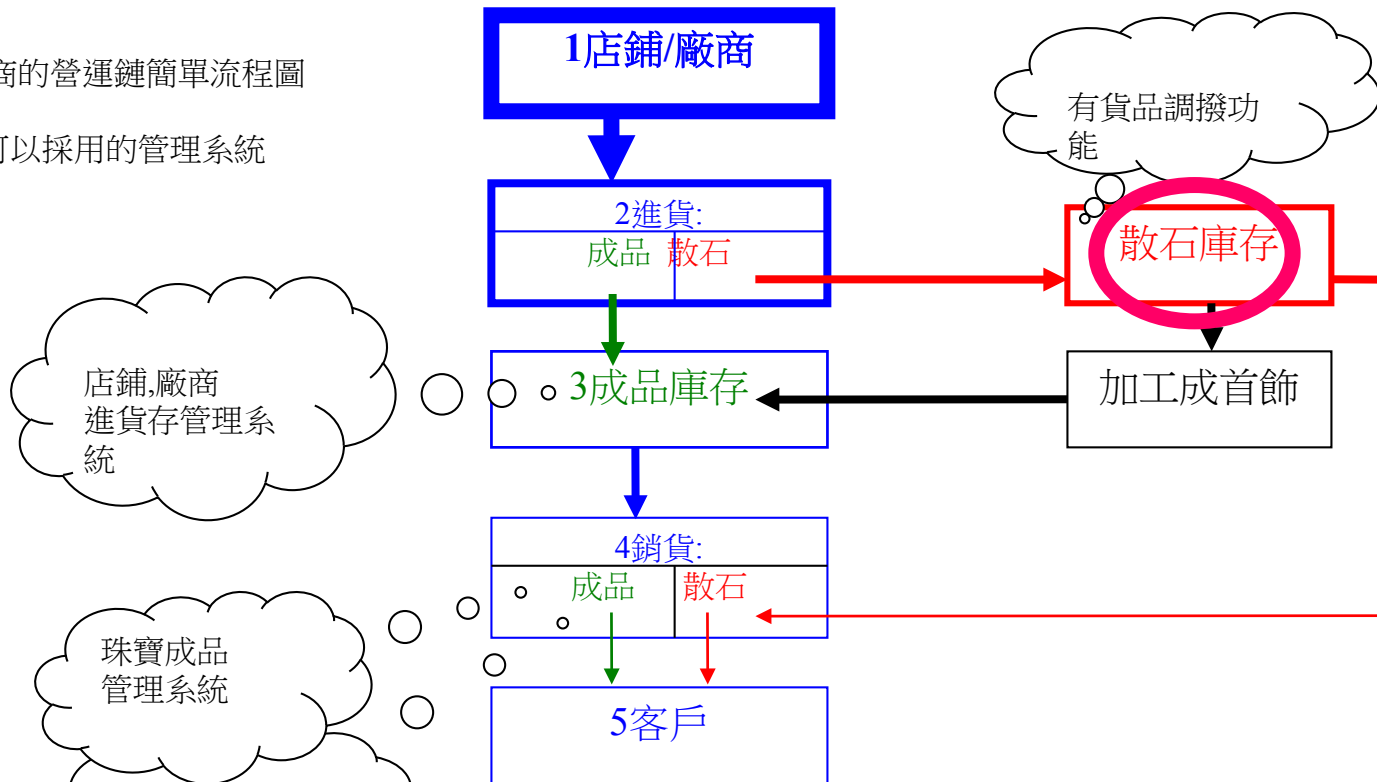
講解:另一情況,店鋪/廠商購入散石...

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統



☁ 店鋪,廠商
進貨存管理系
統

☁ 珠寶成品
管理系統

☁ 有貨品調撥功
能



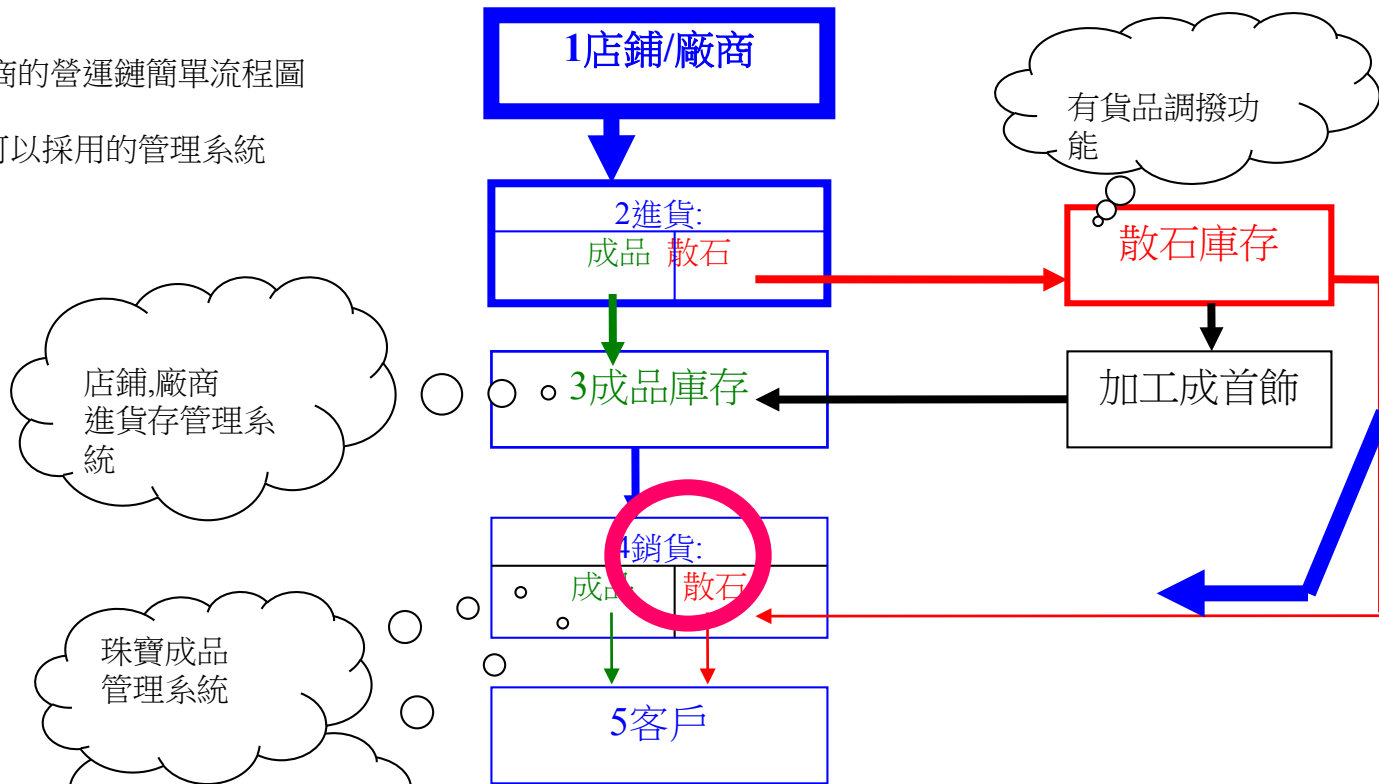
講解:把散石編碼後放入倉存,
等待取料加工

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統



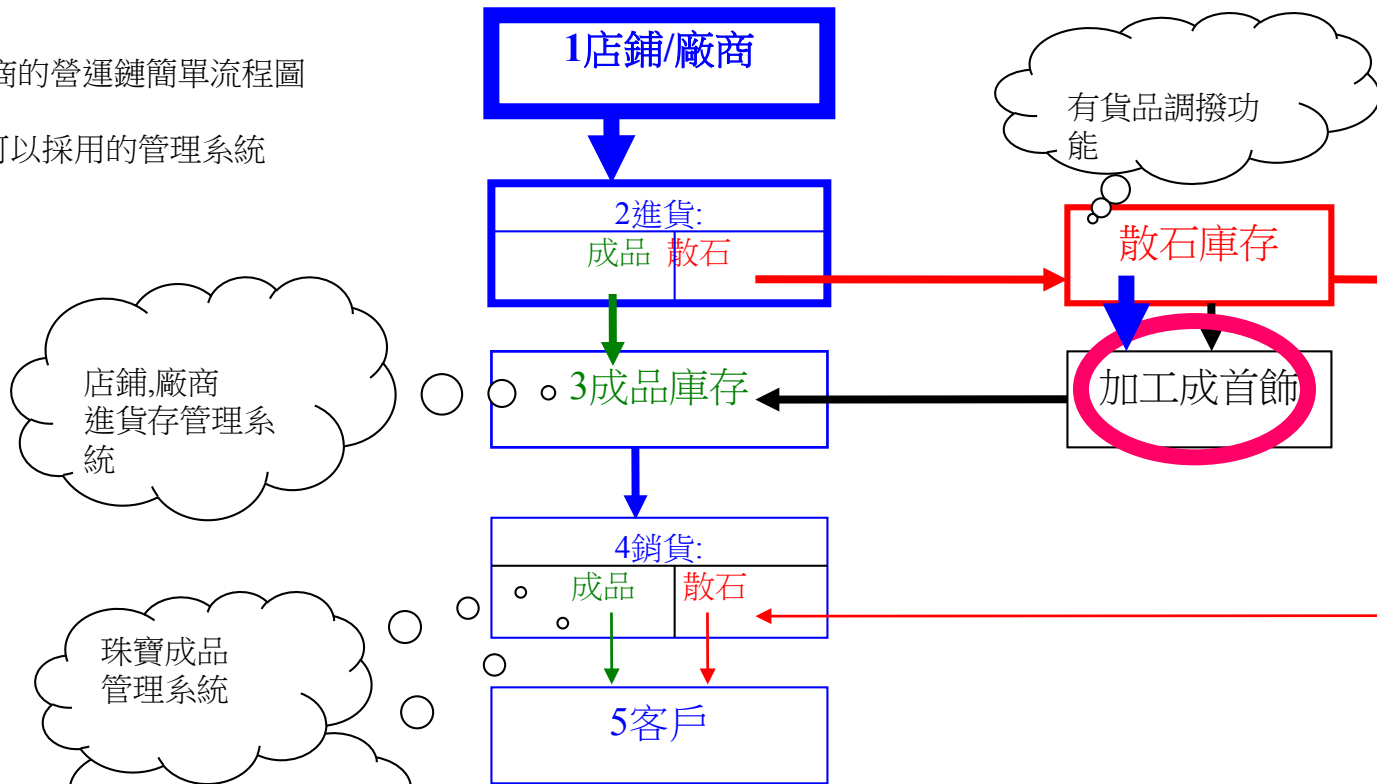
講解: 有些散石, 例如單粒鑲主石鑽石戒指等的首飾, 就可以直接放店鋪銷售

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統



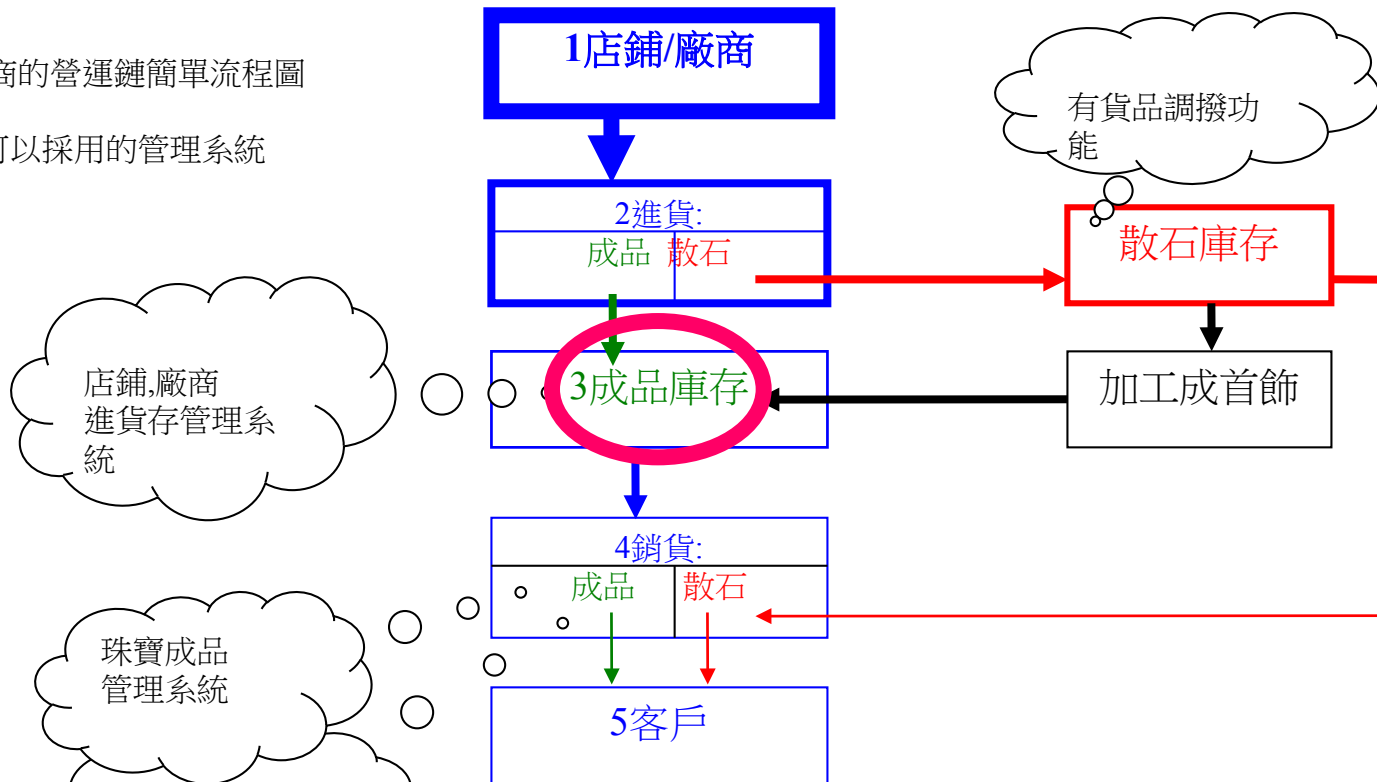
講解: 也可以按設計要求, 經生產首飾成半製成品, 再取石料加工成首飾製品。

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統



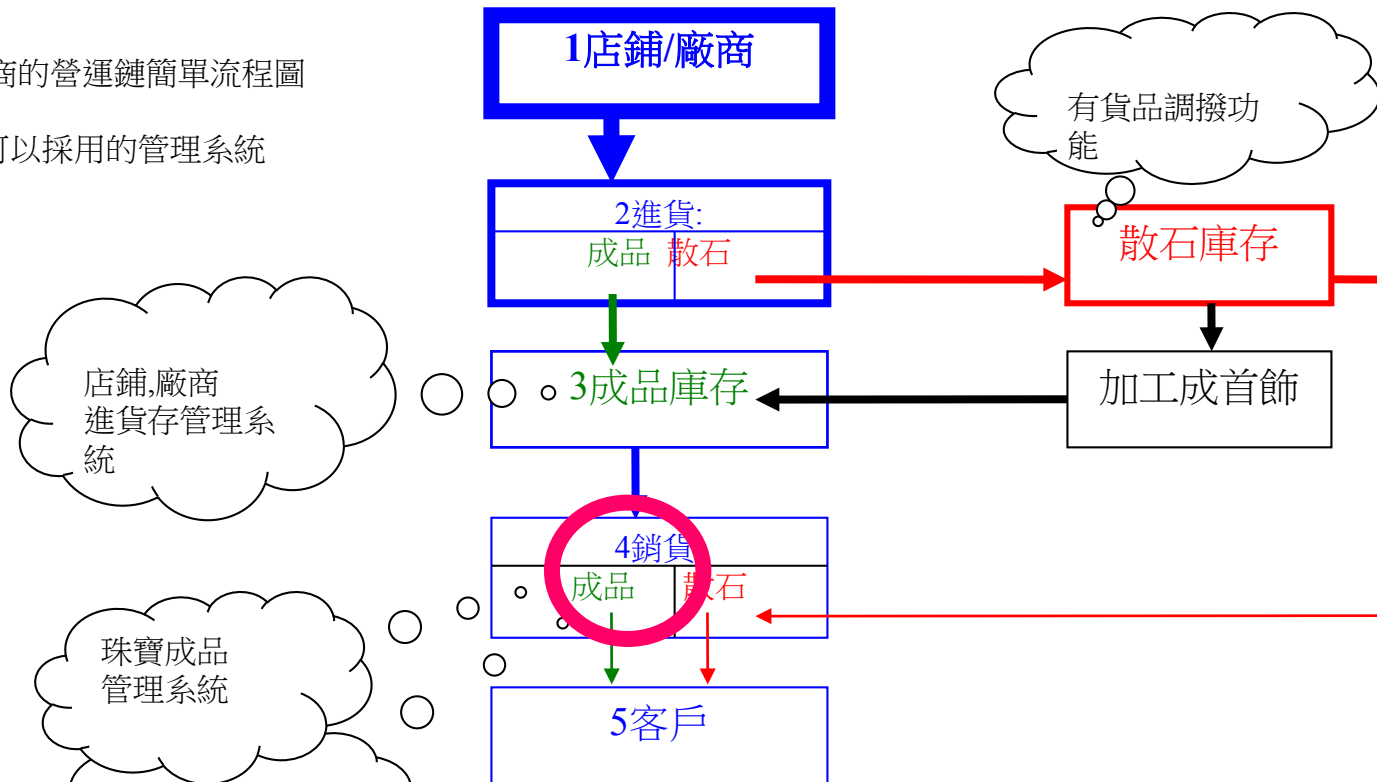
講解: 然後把成品編號後, 放入庫倉

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統



☁ 店鋪,廠商
進貨存管理系
統

☁ 珠寶成品
管理系統

☁ 有貨品調撥功
能

☁ 有貨品調撥功
能



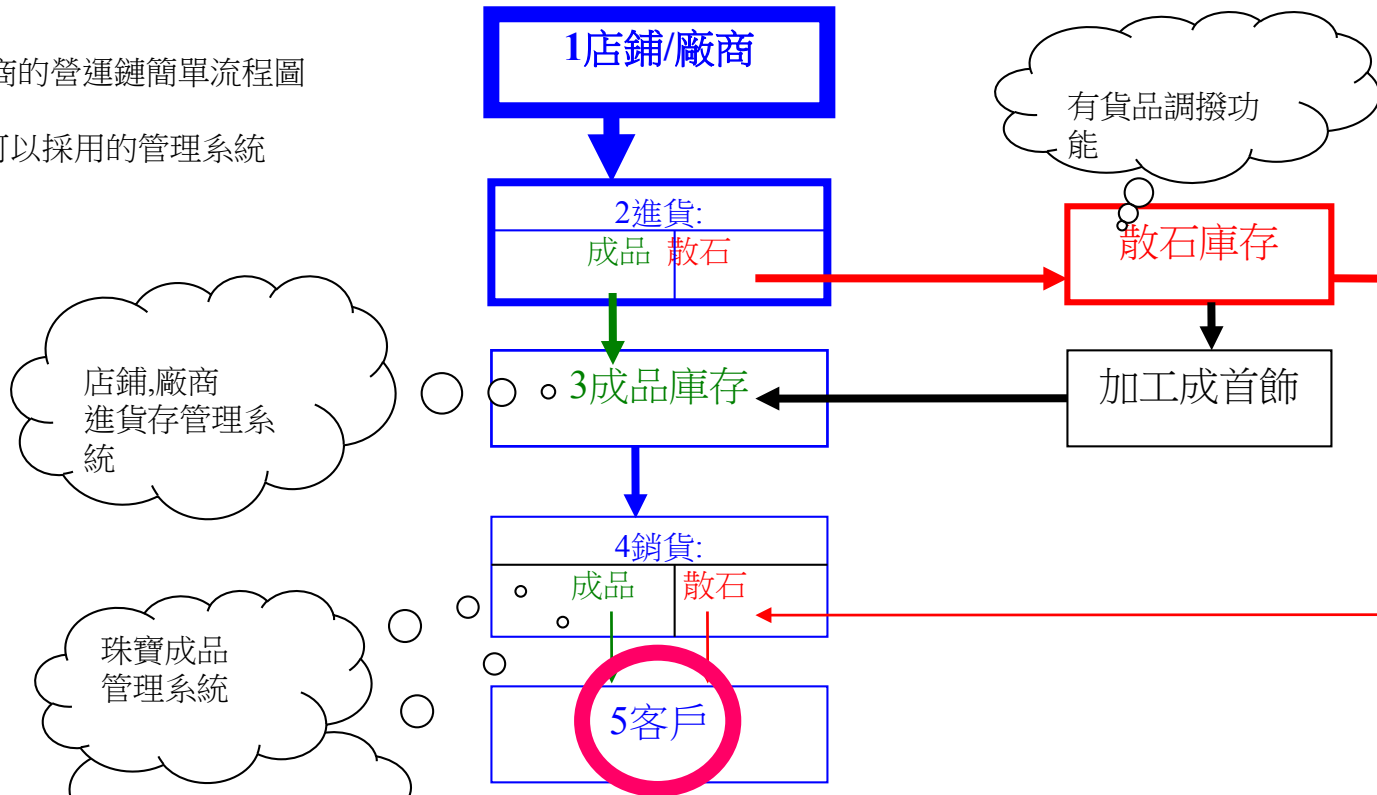
講解:按市場需求把成品放在
店鋪等待銷售

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統



店鋪, 廠商
進貨存管理系統

珠寶成品
管理系統

有貨品調撥功能

有貨品調撥功能



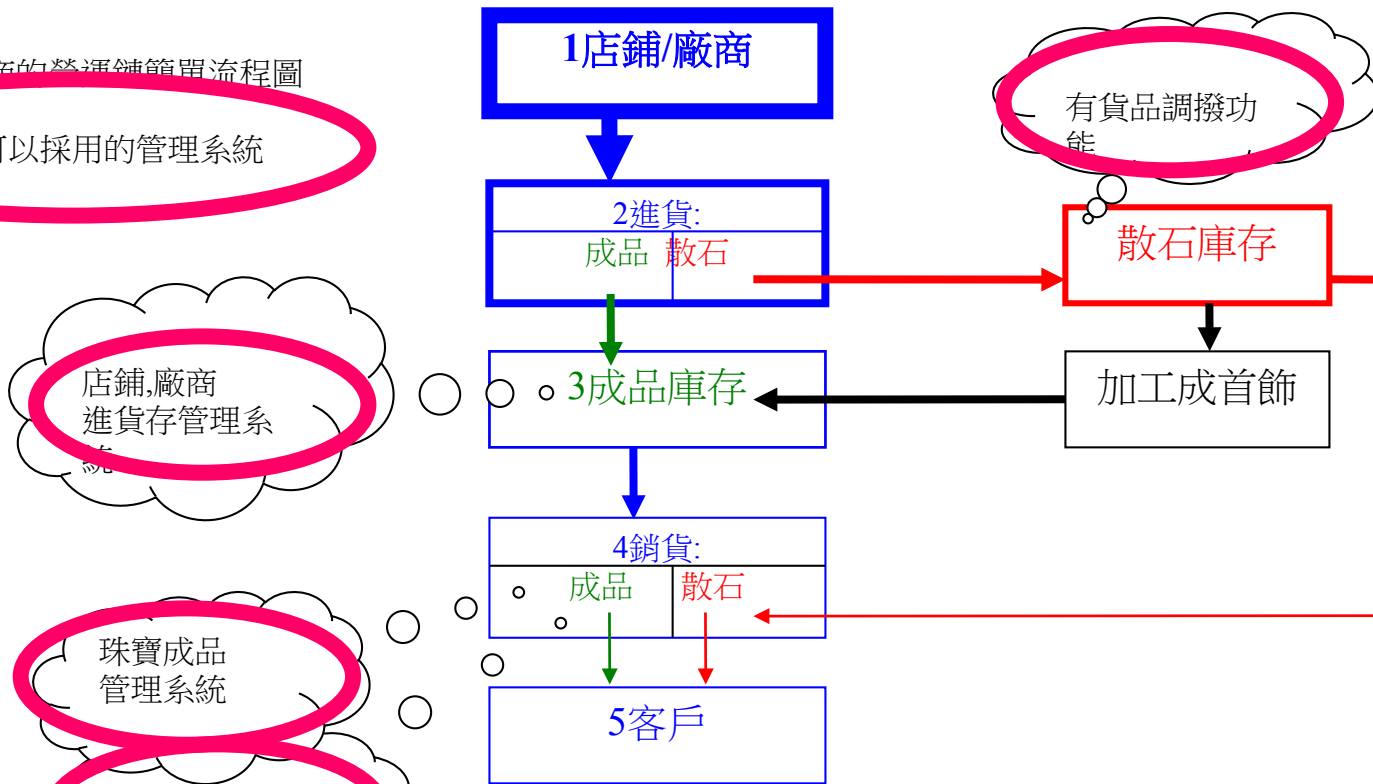
講解: 最後經銷售員把成品售出給客戶

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖

註:

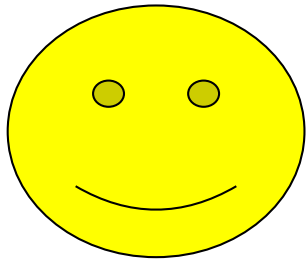
■ = 店鋪及廠商的營運鏈簡單流程圖

☁ = 可以採用的管理系統



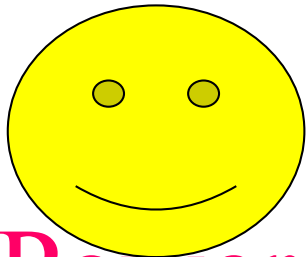
講解:進貨、銷貨、存貨流程已講解完,現在用紅圈講解成品管理系統的位置.

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖



講解: 要全面了解
進貨、銷貨、存貨的管理要求，
也要對以下內容有一個概念，
請參考下一個Power Point 講解...

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖



Power Point 檔案講解...

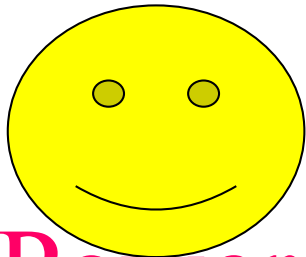
本檔案：ppt-03-運用基本零售(進貨銷貨存貨-流程圖認識)

ppt-04-運用基本零售(石料編號制度)

ppt-05-運用基本零售(貨品編號制度)

ppt-08-運用基本零售(貨品調撥的應用意義)

良好的存倉管理,要了解 珠寶店鋪的進貨、銷貨、存貨流程圖



Power Point 檔案講解...

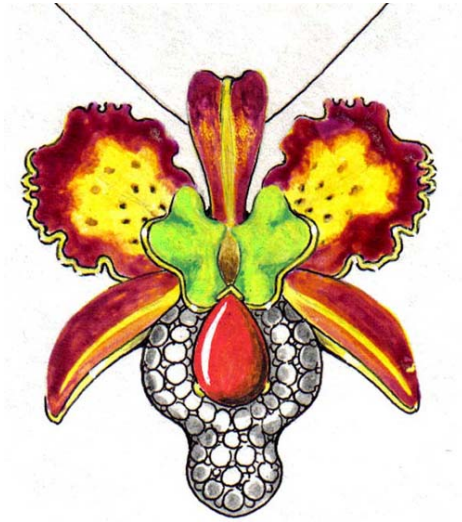
本檔案：ppt-03-運用基本零售(進貨銷貨存貨-流程圖認識)

ppt-04-運用基本零售(石料編號制度)

ppt-05-運用基本零售(貨品編號制度)

ppt-08-運用基本零售(貨品調撥的應用意義)

接著要了解的內容



(完)

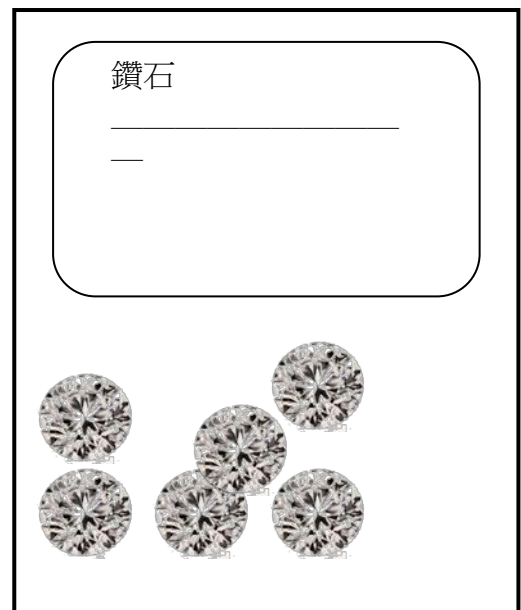
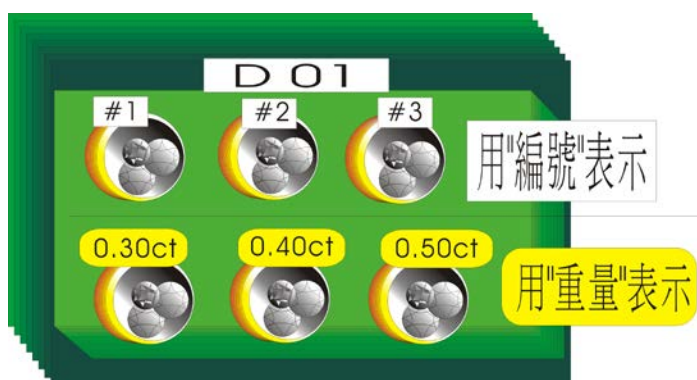
良好的存倉管理，要有完整的“石料編號”制度

石料的存倉管理，是指石料的儲藏及保管的方式。良好的貨品的儲藏及保管的方式，是能配合店鋪每日營運，對石料在櫥窗展示的安排，及能按不同店鋪及銷售時展示給客戶銷售的應用需求，有一完整出入紀錄。而在存倉需要補貨賣貨的散石在數量上的加減時，要能符合管理在準確性及有跟進性紀錄的保險要求，要達到以上的管理要求，第一步要為每種鑽石、寶石等石料，制訂完整的“石料編號”制度，及在倉存電腦系統中應用。

現介紹以下石料編號方法，實際情況會按公司運作特色及電腦系統編程結構而有所不同，以下石料編號方法只供參考。（註：1）

石料編號方法，有以下四種：

- 1) 以"日期"為主要編號的：“散石”的編號法介紹(一)
- 2) 以"包頭編號"為主要編號的：“散石”的編號法介紹(二)
- 3) 以"購入石料的次序編號"為主的：“散石”的編號法介紹(三)
- 4) 以"編號或重量表示"為主要編號的：“散石”的編號法介紹(四)



"包頭"是指放置鑽石，寶石石料的膠盒或袋。

(下頁為各種編號法詳細介紹，當中①,②,③...是閱讀次序)

"散石"的編號法介紹(一)

① "散石"的編號 = (石料) 類別 + 產品編號

●●●● (4 字元)

■ ■ ■ ▲ ▲ ▲ ▲ ▲
重量 (合共 9 字元) 批號

不一定是 3 對 6, 可在"系統設定"中更改"比數"設定, 而字元數目不能大於 9 位 (註 2)

(下表是"散石"的編號的例子)

D01(代表石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	101001(代表日期為 2010 年 10 月 1 日)
D01	030	101002
D01	030	101003
D01	030	101004
D01	030	101005
D01	030	101101
D01	045(代表重量 45 份)	101102
D01	045	101103
D01	030	101104
D02(表示石料 Dia 包頭 no:02)	030	101105
D02	045	101106
D02	099(代表重量 99 份)	101107
D02	030	1011012
D02	130(代表重量 1 卡 30 份)	1011013
D03	030	101125
D03	030	101126
D03	820(代表重量 8 卡 20 份)	101127
D03	888(代表重量 8 卡 88 份)	101128
D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為 2010 年 10 月 1 日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	891	101203

以"日期"為主

② 小心比較, 可以是同日期, 但兩者不同"石料"

類 別 產 品 編 號

③ 表示:"石料 Sapphire", "重量有 2 卡 37 份", "在 2010 年 12 月 2 日購入"

④ 用 4 位的數目去表達"包頭"的石料類別, 意思表示石料內容會更多, 例如:

- a. 表達"石料尺寸"--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或 SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推
- b. 表達"石料形狀"--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或 TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推
- c. 表達"石料來源"--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \ SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或 BS01-- Burma Sapphire \ BS-- Sri-lanka Sapphire
- d. 表達"石料購入來源 1"--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \ OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或
- e. 表達"石料購入來源 2"--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

⑤ "散石"的編號法介紹(二)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (表示重量 30 份)	101101(在 2010 年 11 月購入,表示石料的包頭編號 01)
D01	030	101102
D01	030	101103
如此類推		

以"包頭編號"為主

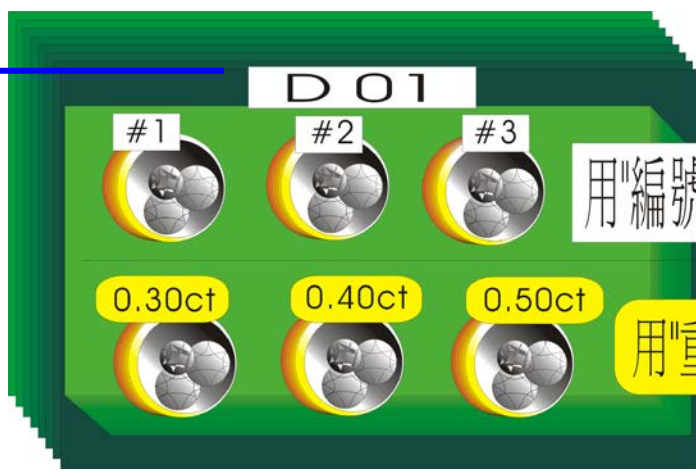
⑥ "散石" 的編號法介紹(三)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	0001 (代表"購入石料的次序編為 no:0001")
D01	030	0002
D01	030	0003
如此類推		

以"購入石料的次序編號"為主

⑦ "散石" 的編號法介紹(四)

如果管理石料的員工，把石料用"編號表示"或用"重量表示"的方法,把石料分放入膠盒中，他們發覺在同一膠盒中，會同時載有"不同時間入貨"及"不同購入貨價"的石料。員工這時候會發現難於去計算石價。但軟件可以用"加權平均法"去解決問題：



以"編號或重量表示"為主

用"編號"表示

用"重量"表示

甲	D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	030 (代表載石料的膠盒中,全是重量 30 份")
	D01	080
	D01	095
	如此類推	

乙	D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	1 (代表載石料的膠盒中,全是編號#1")
	D01	2
	D01	3
	如此類推	

(接下頁)

問題：運用這編號法的石料入貨價，會包含了“不同入貨時間”及“不同入貨價”在同一盒子中，那麼如何確定“當其時最新石料的入貨價”？

解決法：

運用“加權平均法”-是計算從包含了“不同入貨時間”及“不同入貨價”的同一盒子中的石料入貨價，經過計算求出當其時（指最後購入石料的時候）盒中的石價的平均入貨價來作為盒子中的“當其時最新”的入貨價。

所以每次輸入石料時，軟件都會重新計算最新的“平均入貨價”，保持最準確成本。每次員工在輸入入貨價時，軟件會自動檢查有否不同貨價；如果軟件發現資料庫同一編號的包頭有不同貨價時，會自動去啟動“加權平均法”再去計算及更新入貨價。

9 “加權平均法”的計算：

進貨次數	每次進貨數量	X	每卡價錢	=	進貨數額
1 st	5.2ct	X	\$5,000	=	\$26,000
2 nd	2ct	X	\$5,500	=	\$11,000
3 th	3.4ct	X	\$8,340	=	=\$28,356
	10.6ct				=\$65,356

\$65,356 除以 10.6ct = \$ 6,166 為“當其時”的入貨價,軟件就會“自動”用這\$ 6,166,作為最新進貨成本

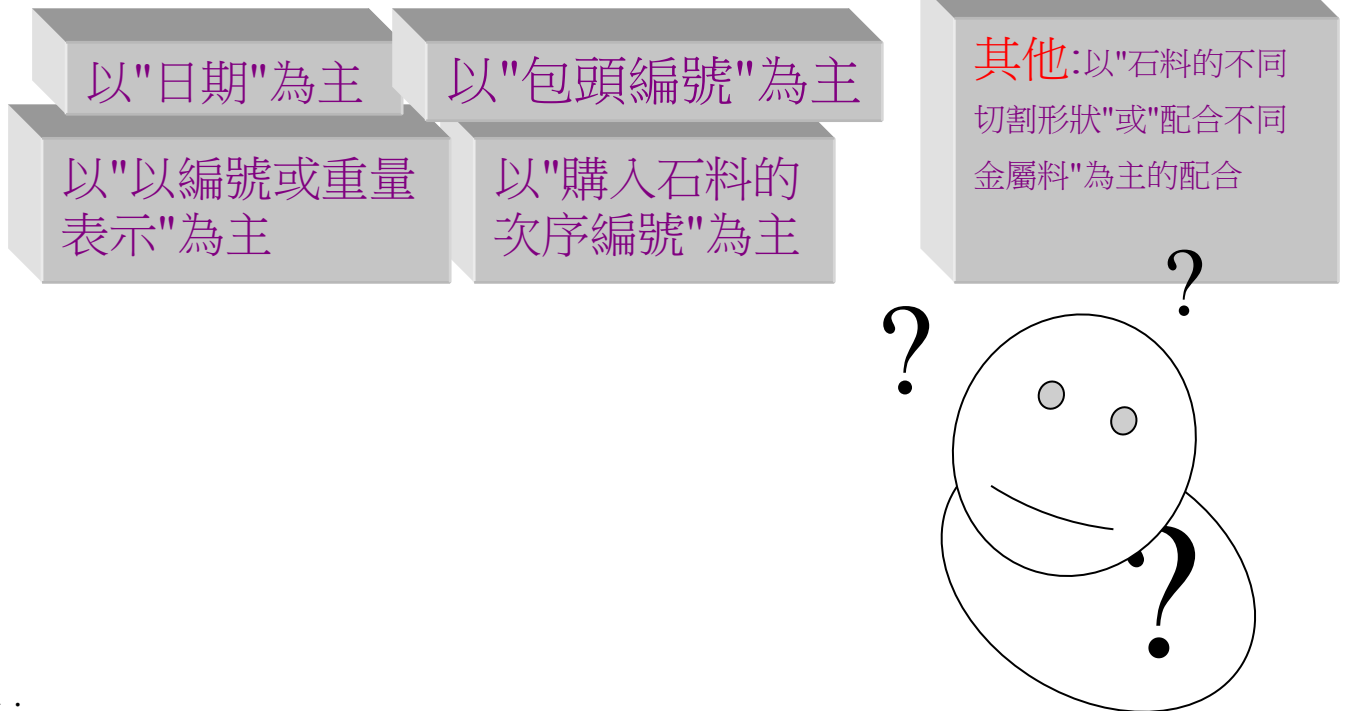
丙--也有在“編號中加入石料的尺寸:

D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	030 (代表載石料的膠盒中,全是重量 30 份)	-5*7(代表尺寸是 5mm x 7mm)
D01	030	-6*8
D01	030	-7*9
如此類推		

可以用“-”及“*”符號,也可用英文字“X”代表“乘”,即是“5X7”

總結:

公司最終採用那一種"散石產品"的編號法，完全按公司內部員工，看重石料的那一方面性質對公司運作有明顯的影響而決定，例如石料的種類、來源、入貨日期……等。總結以上內容，最後決定採用那一種編號法，就要從下方的選擇中找尋：



註：

- 1) “石料”也可以稱為“散料”，意思即是未鑲嵌在首飾上的鑽石、寶石等半制成品。
- 2) 有關3對6的比數設定，可能可以在系統設定中更改“比數設定”，但最後要按軟件編程來決定。而整體字元數目不能大於9位等情況，也是要按編程來決定。

-完-

運用基本零售管理知識

能力單元：JLZZSA202A, 6 學分

工種：銷售範疇的營業員

資歷架構級別：2



內容：石料編號制度

Power Point no: ppt-04

前言：
良好的存倉管理
要有完整的“石料編號”制度

石料的存倉管理，是指石料的儲藏及保管的方式。良好的貨品的儲藏及保管的方式...

前言：
良好的存倉管理
要有完整的“石料編號”制度

...是能配合店舖每日營運，
對石料在櫥窗展示的安排及能
按不同店舖及銷售時展示給客
戶銷售的應用需求，有一完整
出入記錄。

前言：
良好的存倉管理
要有完整的“石料編號”制度

而在存倉需要補貨賣貨的散石在數量上的加減時，要能符合管理在準確性及有跟進性記錄的保險要求，要達到以上的管理要求...

前言：

良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

要達到以上的管理要求

第一步要為每種鑽石、寶石等
石料：

- 1)制訂完整的“石料編號”制度
及
- 2)在倉存電腦系統中應用

前言：
良好的存倉管理
要有完整的“石料編號”制度

現介紹以下石料編號方法，
實際情況會按公司運作特色及
電腦系統編程結構而有所不同，
以下石料編號方法只供參考。

前言： 良好的存倉管理 要有完整的“石料編號”制度

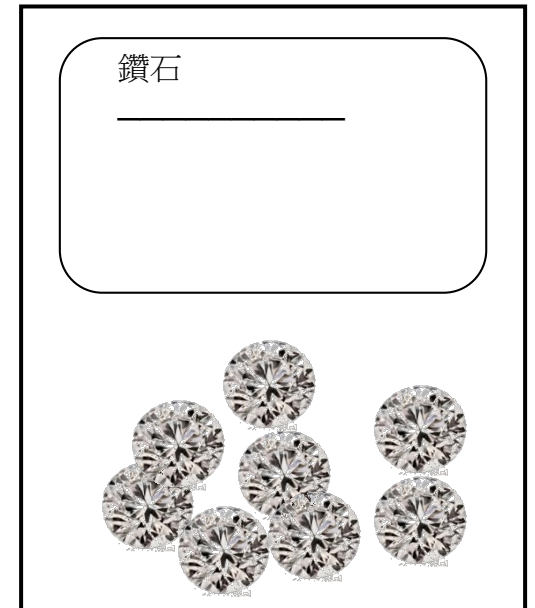
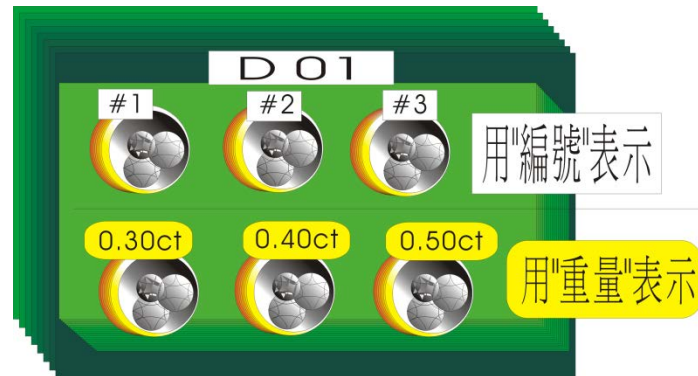
註：“石料”也可以稱為“散料”，意思即是未鑲嵌在首飾上的鑽石、寶石等半制成品。



良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

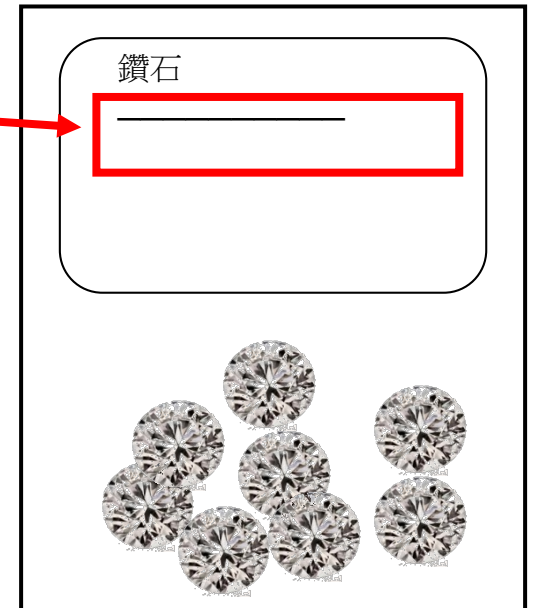
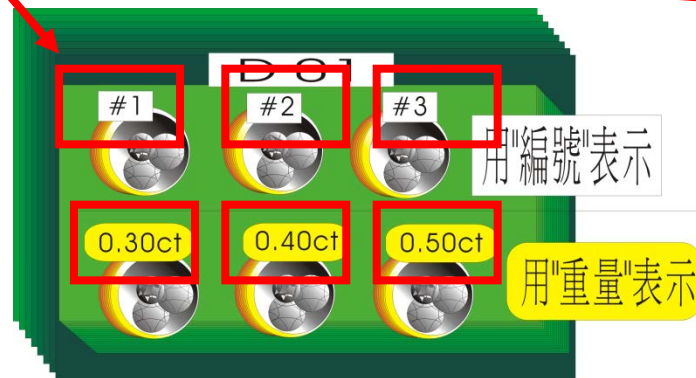
“包頭”是指放置鑽石，寶石石料的膠盒或袋。石料編號會放置在這裡...[\(下一頁\)](#)



良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

“包頭”是指放置鑽石，寶石石料的膠盒或袋。石料編號會放置在這裡...

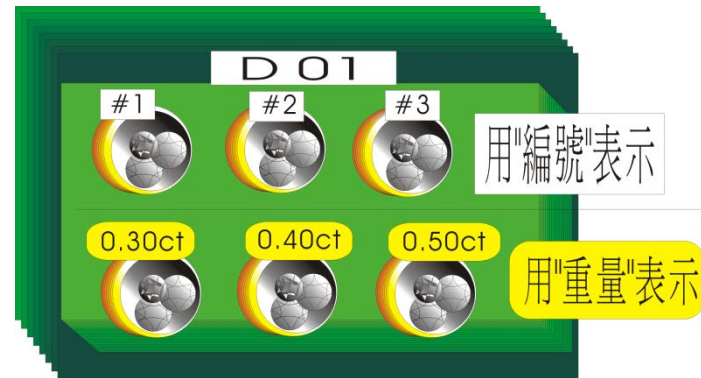


良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

石料編號方法，有以下四種：

- 1) 以“日期”為主要編號
- 2)
- 3)
- 4)

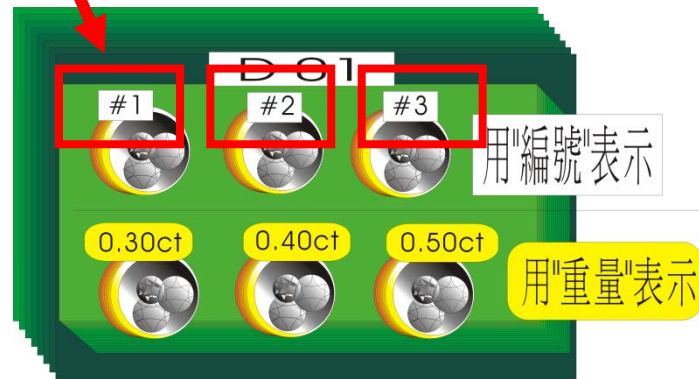


良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

石料編號方法，有以下四種：

- 1) 以“日期”為主要編號
- 2) 以“包頭編號”為主要編號
- 3)
- 4)

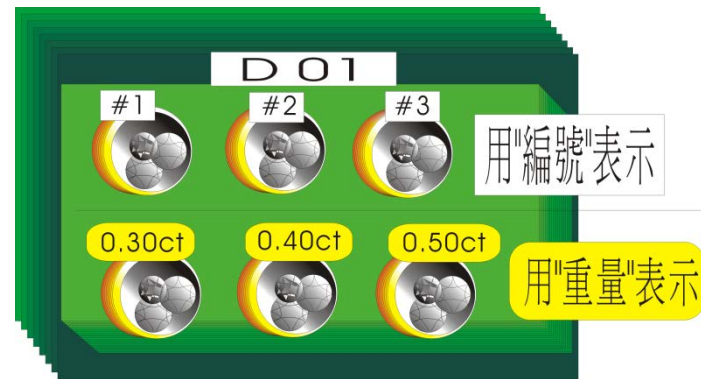


良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

石料編號方法，有以下四種：

- 1) 以“日期”為主要編號
- 2) 以“包頭編號”為主要編號
- 3) 以“購入石料的次序編號”為主編號
- 4)

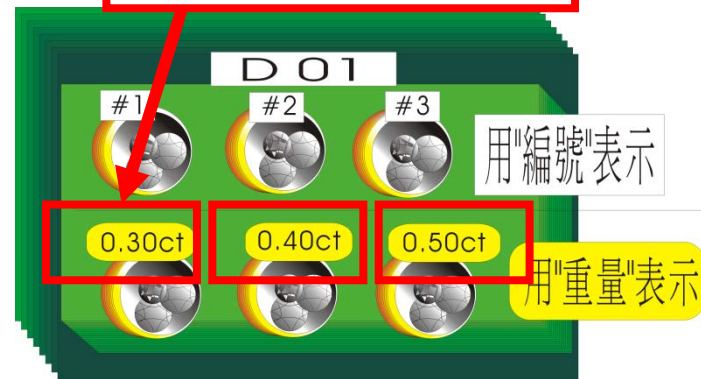


良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

石料編號方法，有以下四種：

- 1) 以“日期”為主要編號
- 2) 以“包頭編號”為主要編號
- 3) 以“購入石料的次序編號”為主編號
- 4) 以“編號或重量表示”為主要編號



良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

石料編號方法，有以下四種：

- 1) 以“日期”為主要編號
- 2) 以“包頭編號”為主要編號
- 3) 以“購入石料的次序編號”為主編號
- 4) 以“編號或重量表示”為主要編號

以下是講解各種編號的方法...

良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

石料編號方法，有以下四種：

- 1) 以“日期”為主要編號 **“散石”的編號法介紹(一)**
- 2) 以“包頭編號”為主要編號
- 3) 以“購入石料的次序編號”為主編號
- 4) 以“編號或重量表示”為主要編號

良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

石料編號方法，有以下四種：

- 1) 以“日期”為主要編號
- 2) 以“包頭編號”為主要編號 **“散石”的編號法介紹(二)**
- 3) 以“購入石料的次序編號”為主編號
- 4) 以“編號或重量表示”為主要編號

良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

石料編號方法，有以下四種：

- 1) 以“日期”為主要編號
 - 2) 以“包頭編號”為主要編號
 - 3) 以“購入石料的次序編號”為主編號
 - 4) 以“編號或重量表示”為主要編號
- “散石”的編號法介紹(三)

良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

石料編號方法，有以下四種：

- 1) 以“日期”為主要編號
- 2) 以“包頭編號”為主要編號
- 3) 以“購入石料的次序編號”為主編號
- 4) 以“編號或重量表示”為主要編號

“散石”的編號法介紹(四)

良好的存倉管理

要有完整的“石料編號”制度

開始講解各種編號的方法...

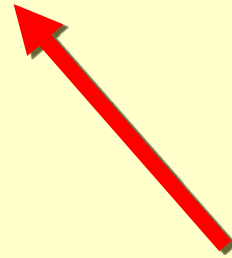
石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
 - 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
 - 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
 - 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號
-

開始



石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

（下頁為各種編號法詳細介紹，當中①,②,③...是講解次序）

① "散石"的編號 = (石料) 類別 + 產品編號

(4 字元)

重量 (合共 9 字元)

批號

不一定是 3 對 6, 可在"系統設定"中更改"比數"設定, 而字元數目不能大於 9 位 (註 2)

(下表是"散石"的編號的例子)

D01(代表石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	101001(代表日期為 2010 年 10 月 1 日)
D01	030	101002
D01	030	101003
D01	030	101004
D01	030	101005
D01	030	101101
D01	045(代表重量 45 份)	101102
D01	045	101103
D01	030	101104
D02(表示石料 Dia 包頭 no:02)	030	101105
D02	045	101106

以"日期"為主

② 小心比較, 可以是同日期, 但兩者

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

（下頁為各種編號法詳細介紹，當中①,②,③...是講解次序）

① “散石”的編號 = (石料) 類別 (4 字元) + 產品編號 (合共 9 字元)

重量 (合共 3 字元) 批號 (合共 6 字元)

不一定是 3 對 6, 可在“系統設定”中更改“比數”設定, 而字元數目不能大於 9 位 (註 2)

(下表是“散石”的編號的例子)

D01(代表石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	101001(代表日期為 2010 年 10 月 1 日)
D01	030	101002
D01	030	101003
D01	030	101004
D01	030	101005
D01	030	101101
D01	045(代表重量 45 份)	101102
D01	045	101103
D01	030	101104
D02(表示石料 Dia 包頭 no:02)	030	101105
D02	045	101106

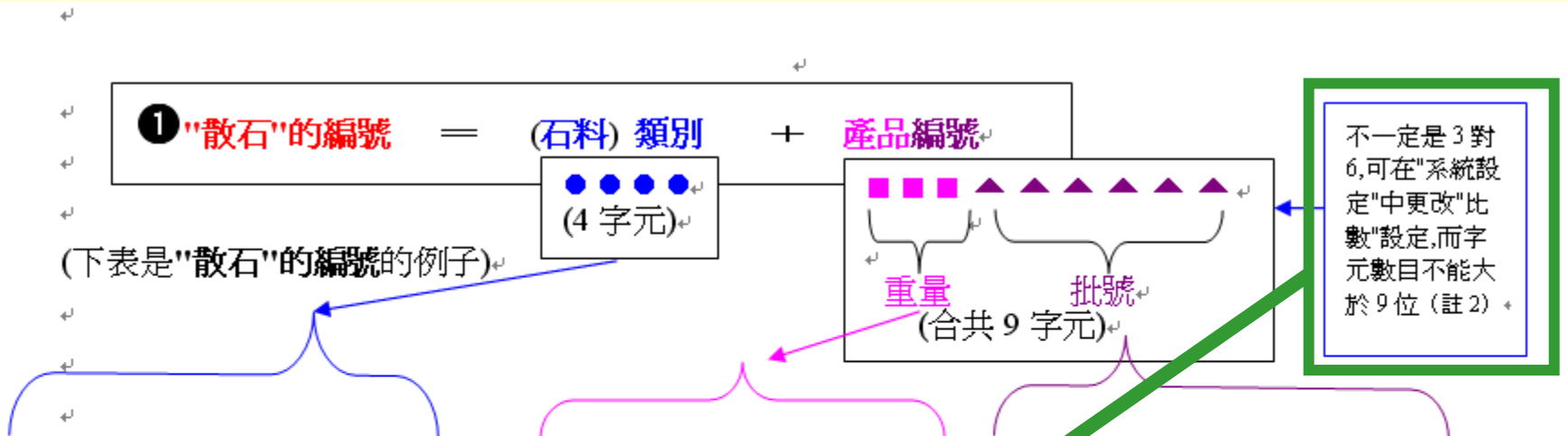
以“日期”為主

② 小心比較, 可以是同日期, 但兩者

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

（下頁為各種編號法詳細介紹，當中①,②,③...是講解次序）



註：

有關3對6的比數設定，可能可以在系統設定中更改“比數設定”，但最後要按軟件編程來決定。而整體字元數目不能大於9位等情況，也是要按編程來決定。

D01	030	101104	較, 可以是同
D02(表示石料 Dia 包頭 no:02)	030	101105	日期, 但兩者
D03	045	101106	

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

（下頁為各種編號法詳細介紹，當中①,②,③...是講解次序）

① “散石”的編號 = (石料) 類別 + 產品編號

(下是“散石”的編號的例子)

產品編號

重量 (合共 9 字元)

批號

不一定是 3 對 6, 可在“系統設定”中更改“比數”設定, 而字元數目不能大於 9 位 (註 2)

D01(代表石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	101001(代表日期為 2010 年 10 月 1 日)
D01	030	101002
D01	030	101003
D01	030	101004
D01	030	101005
D01	030	101101
D01	045(代表重量 45 份)	101102
D01	045	101103
D01	030	101104
D02(表示石料 Dia 包頭 no:02)	030	101105
D02	045	101106

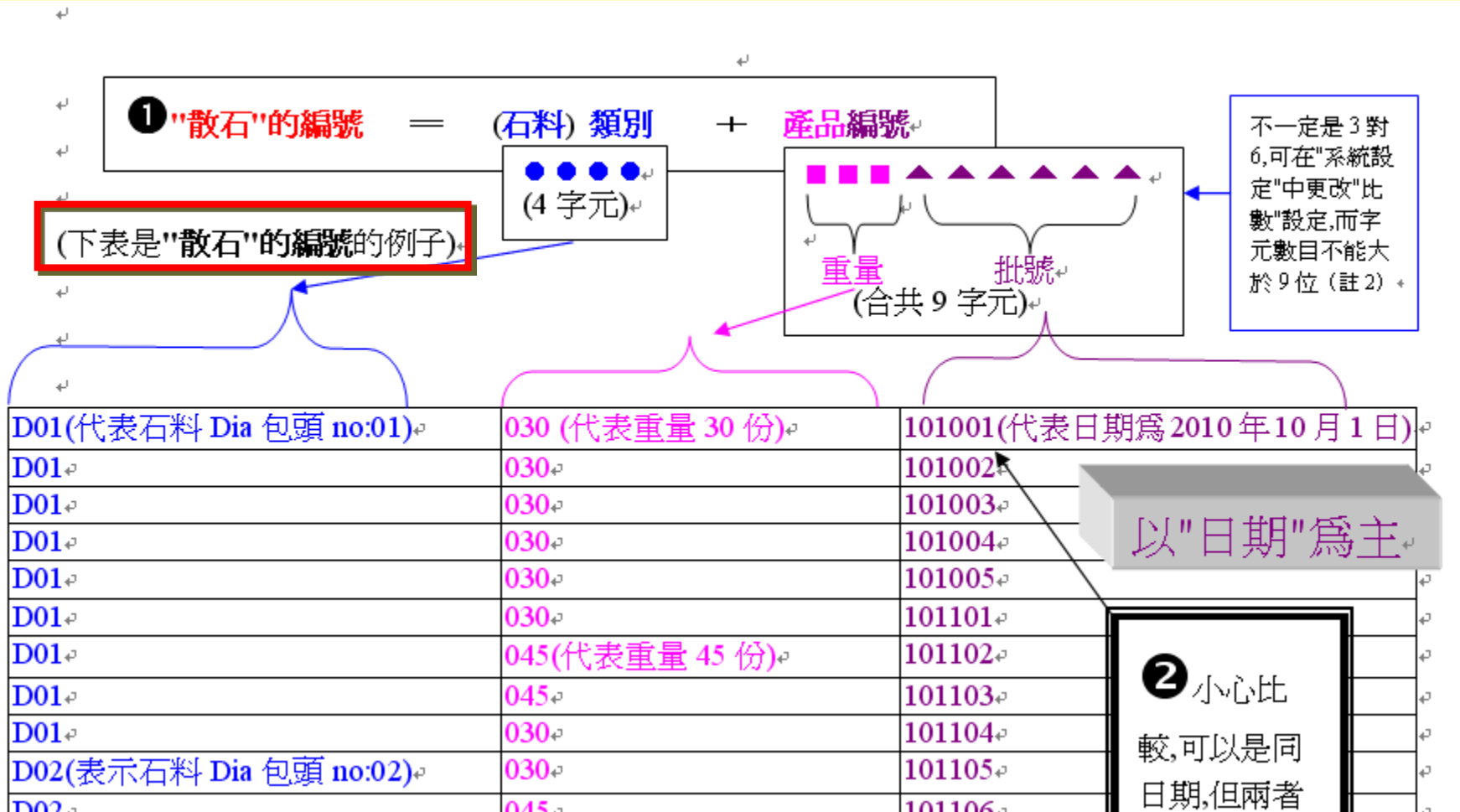
以“日期”為主

② 小心比較, 可以是同日期, 但兩者

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

（下頁為各種編號法詳細介紹，當中①,②,③...是講解次序）



石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

（下頁為各種編號法詳細介紹，當中①,②,③...是講解次序）

① “散石”的編號 = (石料) 類別 (4 字元) + 產品編號

(下表是“散石”的編號的例子)

產品編號 = 重量 (合共 9 字元) + 批號

不一定是 3 對 6, 可在“系統設定”中更改“比數”設定, 而字元數目不能大於 9 位 (註 2)

D01(代表石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	101001(代表日期為 2010 年 10 月 1 日)
D01	030	101002
D01	030	101003
D01	030	101004
D01	030	101005
D01	030	101101
D01	045(代表重量 45 份)	101102
D01	045	101103
D01	030	101104
D02(表示石料 Dia 包頭 no:02)	030	101105
D02	045	101106

以“日期”為主

② 小心比較, 可以是同日期, 但兩者

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

（下頁為各種編號法詳細介紹，當中①,②,③...是講解次序）

① “散石”的編號 = (石料) 類別 + 產品編號

(下是“散石”的編號的例子)

重量 (合共 9 字元)

批號

不一定是 3 對 6, 可在“系統設定”中更改“比數”設定, 而字元數目不能大於 9 位 (註 2)

D01(代表石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	101001(代表日期為 2010 年 10 月 1 日)
D01	030	101002
D01	030	101003
D01	030	101004
D01	030	101005
D01	030	101101
D01	030	101102
D01	045(代表重量 45 份)	101103
D01	045	101104
D01	030	101105
D02(表示石料 Dia 包頭 no:02)	030	101106
D02	045	

以“日期”為主

② 小心比較, 可以是同日期, 但兩者

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

（下頁為各種編號法詳細介紹，當中①,②,③...是講解次序）

① “散石”的編號 = (石料) 類別 + 產品編號

(下是“散石”的編號的例子)

● ● ● ● (4 字元)

■ ■ ■ ■ (重量 (合共 9 字元))

▲ ▲ ▲ ▲ ▲ ▲ ▲ ▲ ▲ ▲ (批號)

不一定是 3 對 6, 可在“系統設定”中更改“比數”設定, 而字元數目不能大於 9 位 (註 2)

D01(代表石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	101001(代表日期為 2010 年 10 月 1 日)
D01	030	101002
D01	030	101003
D01	030	101004
D01	030	101005
D01	030	101101
D01	045(代表重量 45 份)	101102
D01	045	101103
D01	030	101104
D02(表示石料 Dia 包頭 no:02)	030	101105
D02	045	101106

以“日期”為主

② 小心比較, 可以是同日期, 但兩者

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D01(代表石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	101001(代表日期為 2010 年 10 月 1 日)
D01	030	101002
D01	030	101003
D01	030	101004
D01	030	101005
D01	030	101101
D01	045(代表重量 45 份)	101102
D01	045	101103
D01	030	101104
D02(表示石料 Dia 包頭 no:02)	030	101105
D02	045	101106
D02	099(代表重量 99 份)	101107
D02	030	1011012
D02	130(代表重量 1 卡 30 份)	1011013
D03	030	101125
D03	030	101126
D03	820(代表重量 8 卡 20 份)	101127
D03	888(代表重量 8 卡 88 份)	101128
D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為 2010 年 10 月 1 日)
S01	055	101001

以"日期"為主

2 小心比較, 可以是同日期, 但兩者不同"石料"

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為2010年10月1日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	891	101203

類別	S02	產品編號	237101202
----	-----	------	-----------

③ 表示：“石料 Sapphire”，“重量有 2 卡 37 份”，“在 2010 年 12 月 2 日購入”

④ 用 4 位的數目去表達“包頭”的**石料類別**，意思表示石料內容會更多，例如：

a. 表達“石料尺寸”--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或
SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推

b. 表達“石料形狀”--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或
TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推

c. 表達“石料來源”--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \
SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或

BS01-- Burma Sapphire \ BS-- Sri-lanka Sapphire

d. 表達“石料購入來源 1”--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \
OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或

e. 表達“石料購入來源 2”--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為2010年10月1日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	891	101203

類別 產品編號

③ 表示：“石料 Sapphire”，“重量有 2 卡 37 份”，“在 2010 年 12 月 2 日購入”

④ 用 4 位的數目去表達“包頭”的**石料類別**，意思表示石料內容會更多，例如：

a. 表達“石料尺寸”--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或
SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推

b. 表達“石料形狀”--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或
TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推

c. 表達“石料來源”--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \
SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或

BS01-- Burma Sapphire \ BS-- Sri-lanka Sapphire

d. 表達“石料購入來源 1”--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \
OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或

e. 表達“石料購入來源 2”--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為2010年10月1日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	091	101203

類別	S02	產品編號	237101202
----	-----	------	-----------

③ 表示：“石料 Sapphire”，“重量有 2 卡 37 份”，“在 2010 年 12 月 2 日購入”

④ 用 4 位的數目去表達“包頭”的**石料類別**，意思表示石料內容會更多，例如：

a. 表達“石料尺寸”--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或
SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推

b. 表達“石料形狀”--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或
TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推

c. 表達“石料來源”--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \
SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或

BS01-- Burma Sapphire \ BS-- Sri-lanka Sapphire

d. 表達“石料購入來源 1”--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \
OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或

e. 表達“石料購入來源 2”--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為2010年10月1日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	891	101203

類別 產品編號

③ 表示：“石料 Sapphire”，“重量有 2 卡 37 份”，“在 2010 年 12 月 2 日購入”

④ 用 4 位的數目去表達“包頭”的**石料類別**，意思表示石料內容會更多，例如：

a. 表達“石料尺寸”--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或
SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推

b. 表達“石料形狀”--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或
TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推

c. 表達“石料來源”--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \
SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或

BS01-- Burma Sapphire \ BS-- Sri-lanka Sapphire

d. 表達“石料購入來源 1”--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \
OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或

e. 表達“石料購入來源 2”--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為2010年10月1日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	891	101203

類 別	S02	產品編號	237101202
-----	-----	------	-----------

③ 表示：“石料 Sapphire”，“重量有 2 卡 37 份”，“在 2010 年 12 月 2 日購入”

④ 用 4 位的數目去表達“包頭”的**石料類別**，意思表示石料內容會更多，例如：

a. 表達“石料尺寸”--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或
SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推

b. 表達“石料形狀”--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或
TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推

c. 表達“石料來源”--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \
SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或

BS01-- Burma Sapphire \ BS-- Sri-lanka Sapphire

d. 表達“石料購入來源 1”--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \
OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或

e. 表達“石料購入來源 2”--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為2010年10月1日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	891	101203

類別 產品編號

③表示：“石料 Sapphire”，“重量有 2 卡 37 份”，“在 2010 年 12 月 2 日購入”

④用 4 位的數目去表達“包頭”的**石料類別**，意思表示石料內容會更多，例如：

- a. 表達“石料尺寸”--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或
SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推
- b. 表達“石料形狀”--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或
TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推
- c. 表達“石料來源”--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \
SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或
BS01-- Burma Sapphire \ BS-- Sri-lanka Sapphire
- d. 表達“石料購入來源 1”--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \
OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或
- e. 表達“石料購入來源 2”--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為2010年10月1日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	891	101203

類別 產品編號

3 表示“石料 Sapphire”，“重量有 2 卡 37 份”，“在 2010 年 12 月 2 日購入”。

4 用 4 位的數目去表達“包頭”的**石料類別**，意思表示石料內容會更多，例如：

- a. 表達“石料尺寸”--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或
SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推
- b. 表達“石料形狀”--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或
TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推
- c. 表達“石料來源”--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \
SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或
BS01-- Burma Sapphire \ BS-- Sri-lanka Sapphire
- d. 表達“石料購入來源 1”--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \
OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或
- e. 表達“石料購入來源 2”--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為2010年10月1日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	891	101203

類別 產品編號

③ 表示：“石料 Sapphire”，“重量有 2 卡 37 份”，“在 2010 年 12 月 2 日購入”

④ 用 4 位的數目去表達“包頭”的石料類別，意思表示石料內容會更多，例如：

a. 表達“石料尺寸”--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或
SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推

b. 表達“石料形狀”--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或
TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推

c. 表達“石料來源”--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \
SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或
BS01-- Burma Sapphire \ BS-- Sri-lanka Sapphire

d. 表達“石料購入來源 1”--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \
OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或

e. 表達“石料購入來源 2”--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為2010年10月1日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	891	101203

類別 產品編號

③ 表示：“石料 Sapphire”，“重量有 2 卡 37 份”，“在 2010 年 12 月 2 日購入”

④ 用 4 位的數目去表達“包頭”的**石料類別**，意思表示石料內容會更多，例如：

a. 表達“石料尺寸”--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或
SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推

b. 表達“石料形狀”--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或
TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推

c. 表達“石料來源”--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \
SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或
BS01-- Burma Sapphire \ BS-- Sri-lanka Sapphire

d. 表達“石料購入來源 1”--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \
OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或

e. 表達“石料購入來源 2”--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為2010年10月1日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	891	101203

類別 產品編號

③ 表示：“石料 Sapphire”，“重量有 2 卡 37 份”，“在 2010 年 12 月 2 日購入”

④ 用 4 位的數目去表達“包頭”的**石料類別**，意思表示石料內容會更多，例如：

a. 表達“石料尺寸”--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或
SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推

b. 表達“石料形狀”--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或
TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推

c. 表達“石料來源”--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \
SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或
BS01-- Burma Sapphire \ BS-- Sri-lanka Sapphire

d. 表達“石料購入來源 1”--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \
OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或

e. 表達“石料購入來源 2”--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為2010年10月1日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	891	101203

類別	S02	產品編號	237101202
----	-----	------	-----------

③ 表示：“石料 Sapphire”，“重量有 2 卡 37 份”，“在 2010 年 12 月 2 日購入”

④ 用 4 位的數目去表達“包頭”的**石料類別**，意思表示石料內容會更多，例如：

a. 表達“石料尺寸”--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或
SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推

b. 表達“石料形狀”--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或
TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推

c. 表達“石料來源”--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \
SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或
BS01--Burma Sapphire \ BS--Sri-lanka Sapphire

d. 表達“石料購入來源 1”--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \
OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或

e. 表達“石料購入來源 2”--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號（現在講解）
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

D04	030	101129
S01(表示石料 Sapphire 包頭 no:01)	030	101001(表示日期為2010年10月1日)
S01	055	101201
S02	237	101202
S03	891	101203

類別	S02	產品編號	237101202
----	-----	------	-----------

③ 表示：“石料 Sapphire”，“重量有 2 卡 37 份”，“在 2010 年 12 月 2 日購入”

④ 用 4 位的數目去表達“包頭”的**石料類別**，意思表示石料內容會更多，例如：

a. 表達“石料尺寸”--SD01--Small Diamond \ BD01--Big Diamond 或
SS01--Small Sapphire \ BS01--Big Sapphire 如此類推

b. 表達“石料形狀”--TD01--Tape Diamond \ RD01--Round Diamond 或
TS01--Tape Sapphire \ RS01--Round Sapphire 如此類推

c. 表達“石料來源”--BD01--Burma Diamond (緬甸鑽石) \
SD--Sri-lanka Diamond (斯里蘭卡鑽石) 或

BS01-- Burma Sapphire \ BS-- Sri-lanka Sapphire

d. 表達“石料購入來源 1”--MD01--代表自己另一公司的貨源 My company's Diamond \
OD01--代表從其他石行入貨的 Other company's Diamond 或

e. 表達“石料購入來源 2”--CD01--代表從 Chan tai man Diamond 石行入貨

完

石料編號方法，有以下四種：

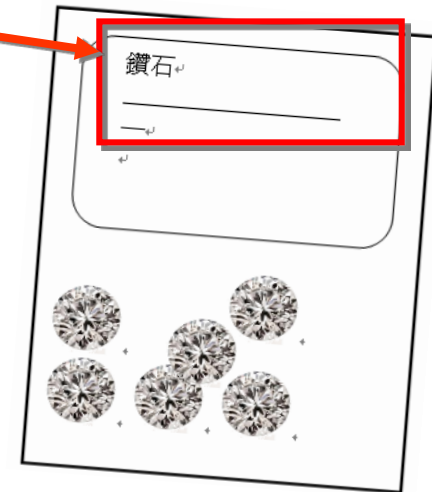
- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號（現在講解）
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

⑤ “散石”的編號法介紹(二)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (表示重量 30 份)	101101(在 2010 年 11 月購入,表示石料的包頭編號 01)
D01	030	101102
D01	030	101103
如此類推		

以“包頭編號”為主

例子：D01-030-101103



石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號（現在講解）
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

5 "散石"的編號法介紹(二)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (表示重量 30 份)	101101(在 2010 年 11 月購入,表示石料的包頭編號 01)
D01	030	101102
D01	030	101103
如此類推		

以"包頭編號"為主

D01-030-101101



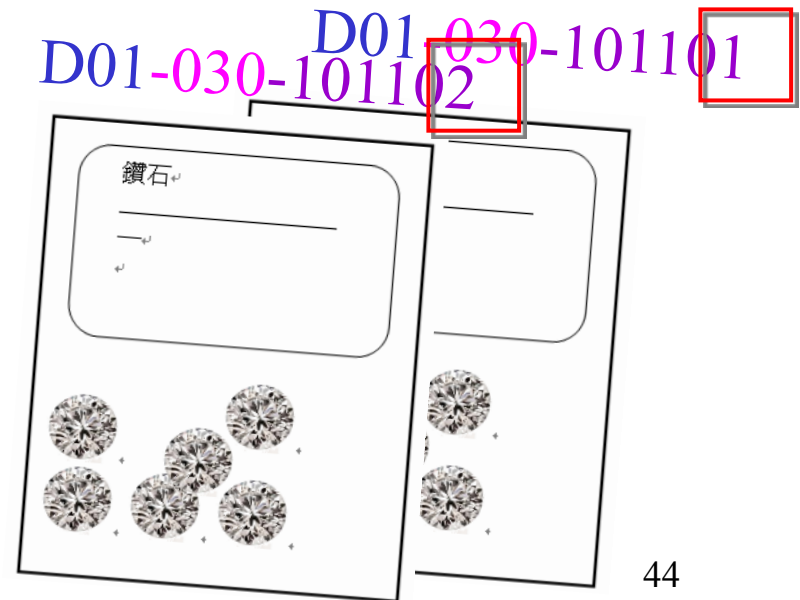
石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號（現在講解）
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

⑤ “散石”的編號法介紹(二)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (表示重量 30 份)	101101(在 2010 年 11 月購入,表示石料的包頭編號 01)
D01	030	101102
D01	030	101103
如此類推		

以“包頭編號”為主



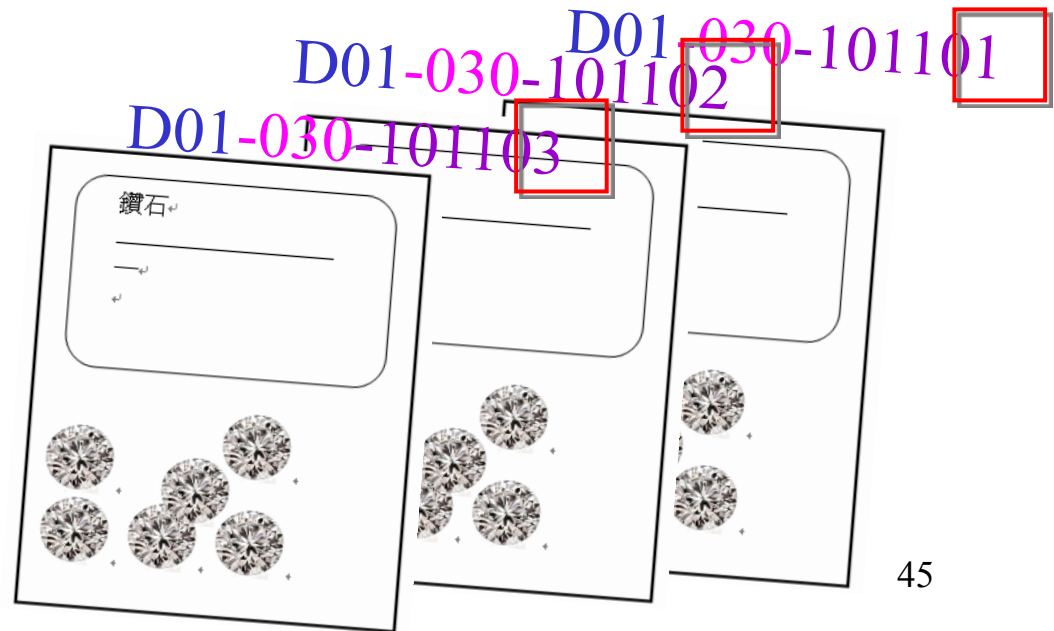
石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號（現在講解）
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

5 "散石"的編號法介紹(二)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (表示重量 30 份)	101101(在 2010 年 11 月購入,表示石料的包頭編號 01)
D01	030	101102
D01	030	101103
如此類推		

以"包頭編號"為主



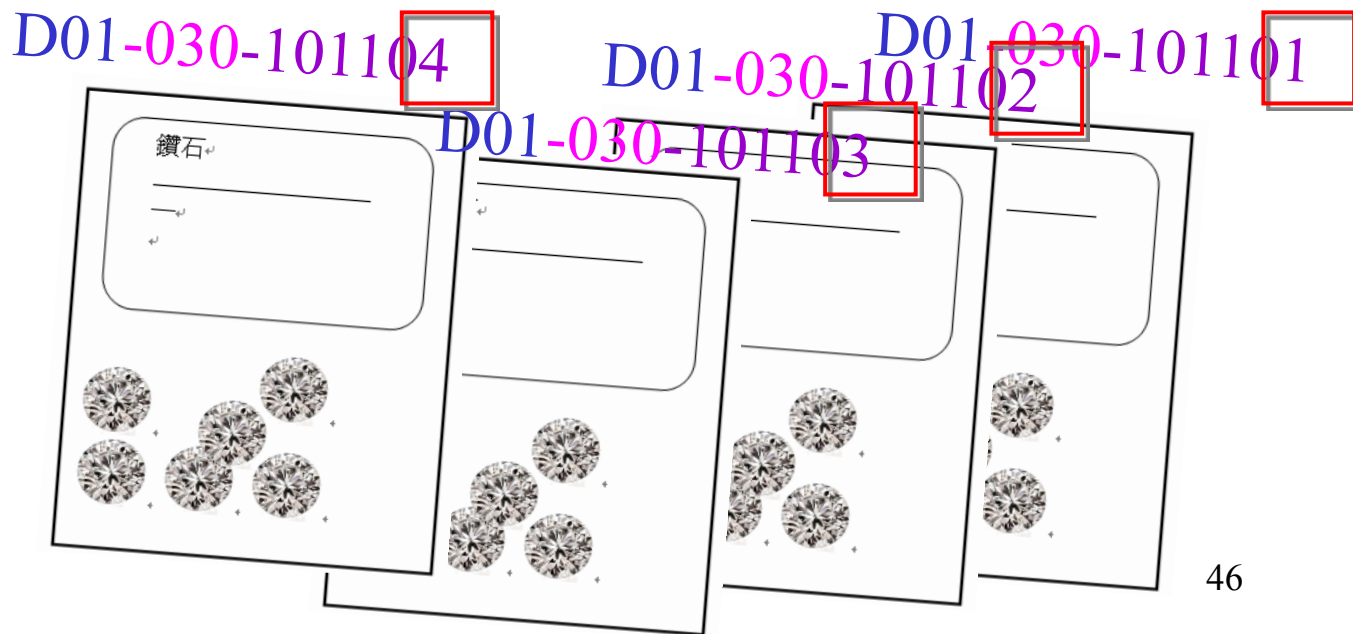
石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號（現在講解）
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

5 "散石"的編號法介紹(二)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (表示重量 30 份)	101101(在 2010 年 11 月購入,表示石料的包頭編號 01)
D01	030	101102
D01	030	101103
如此類推		

以"包頭編號"為主



石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號（現在講解）
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

5 "散石"的編號法介紹(二)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (表示重量 30 份)	101101(在 2010 年 11 月購入,表示石料的包頭編號 01)
D01	030	101102
D01	030	101103
如此類推		

以"包頭編號"為主

如此類推

完

The image shows five diamond labels, each with a different identification number and a set of diamond illustrations. The labels are arranged in a row, overlapping slightly. The identification numbers are: D01-030-101105, D01-030-101104, D01-030-101102, D01-030-101103, and D01-030-101101. Each label has a header section with the Chinese characters '鑽石' (Diamond) and a blank space for a signature or date. Below the header, there are several diamond illustrations of various sizes and orientations. The labels are shown in a perspective view, giving them a three-dimensional appearance.

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號（現在講解）
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

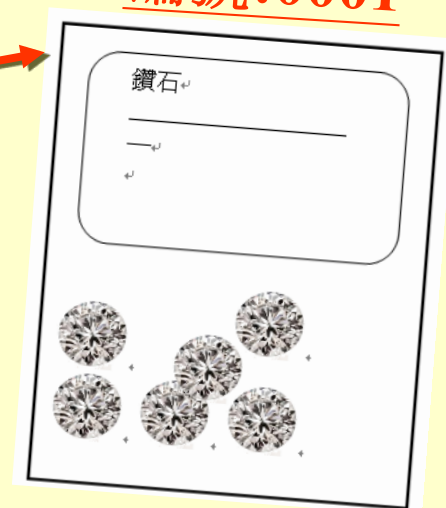
⑥ "散石"的編號法介紹(三)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	0001 (代表"購入石料的次序編為 no:0001")
D01	030	0002
D01	030	0003
如此類推		

以"購入石料的次序編號"為主

例子：D01-030-0003
或直接用流水號：
No: 0001,0002,0003...也可以

編號:0001



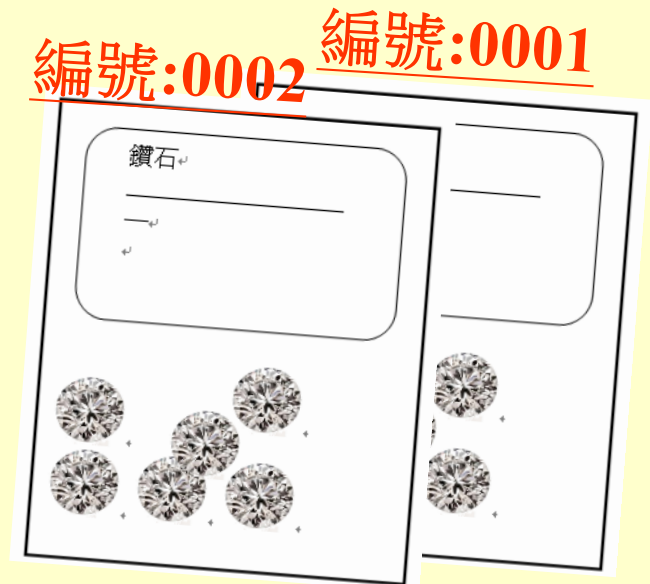
石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號（現在講解）
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

⑥ "散石" 的編號法介紹(三)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	0001 (代表"購入石料的次序編為 no:0001")
D01	030	0002
D01	030	0003
如此類推		

以"購入石料的次序編號"為主



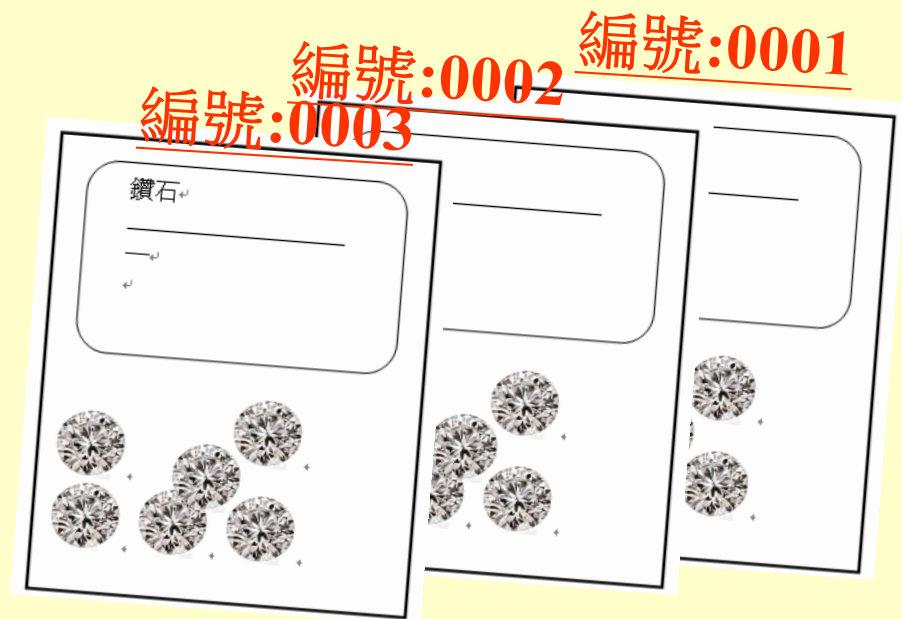
石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號（現在講解）
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

⑥ "散石" 的編號法介紹(三)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	0001 (代表"購入石料的次序編為 no:0001")
D01	030	0002
D01	030	0003
如此類推		

以"購入石料的次序編號"為主



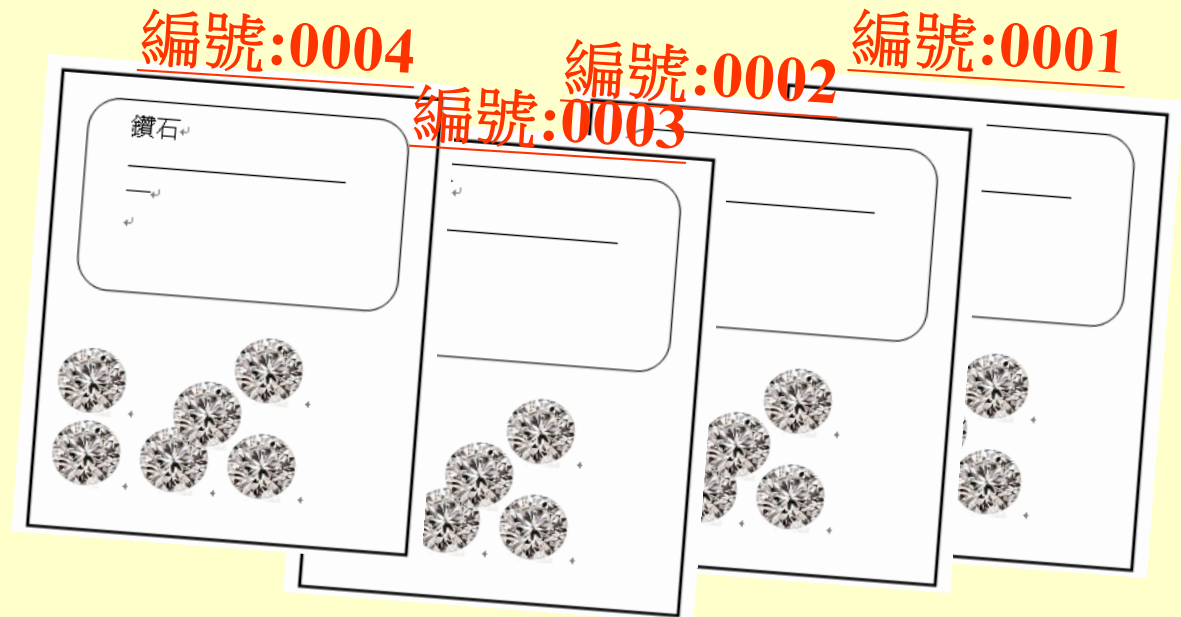
石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號（現在講解）
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

⑥ "散石"的編號法介紹(三)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	0001 (代表"購入石料的次序編為 no:0001")
D01	030	0002
D01	030	0003
如此類推		

以"購入石料的次序編號"為主



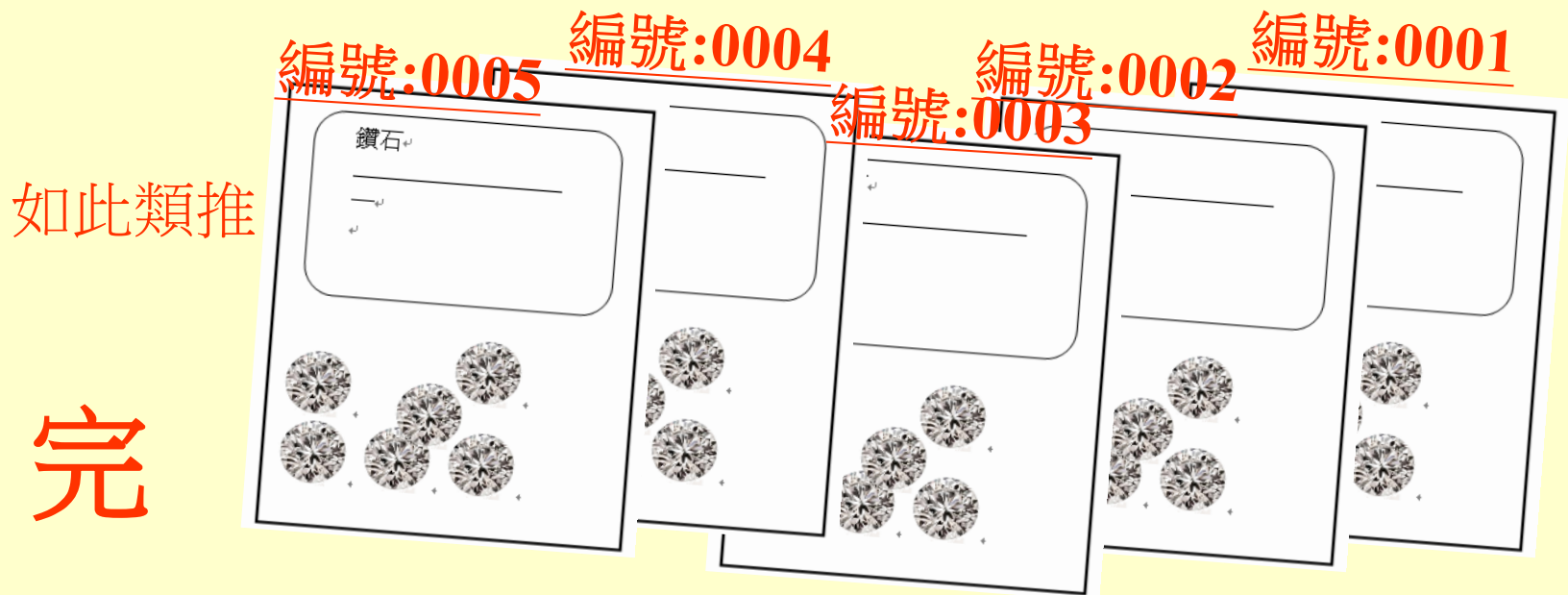
石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號（現在講解）
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號

⑥ "散石"的編號法介紹(三)

D01(表示石料 Dia 包頭 no:01)	030 (代表重量 30 份)	0001 (代表"購入石料的次序編為 no:0001")
D01	030	0002
D01	030	0003
如此類推		

以"購入石料的次序編號"為主

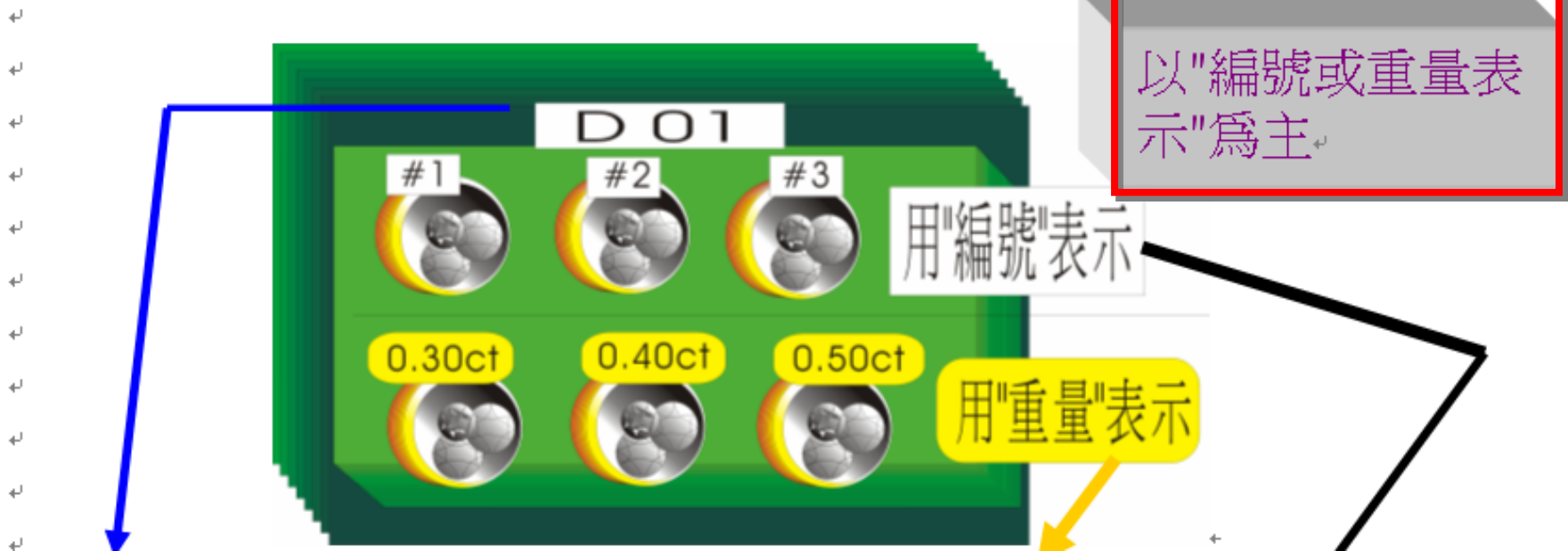


石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

⑦ “散石”的編號法介紹(四)

如果管理石料的員工，把石料用“編號表示”或用“重量表示”的方法，把石料分放入膠盒中，他們發覺在同一膠盒中，會同時載有“不同時間入貨”及“不同購入貨價”的石料，員工這時候會發現難於去計算石價，但軟件可以用“加權平均法”去解決問題：

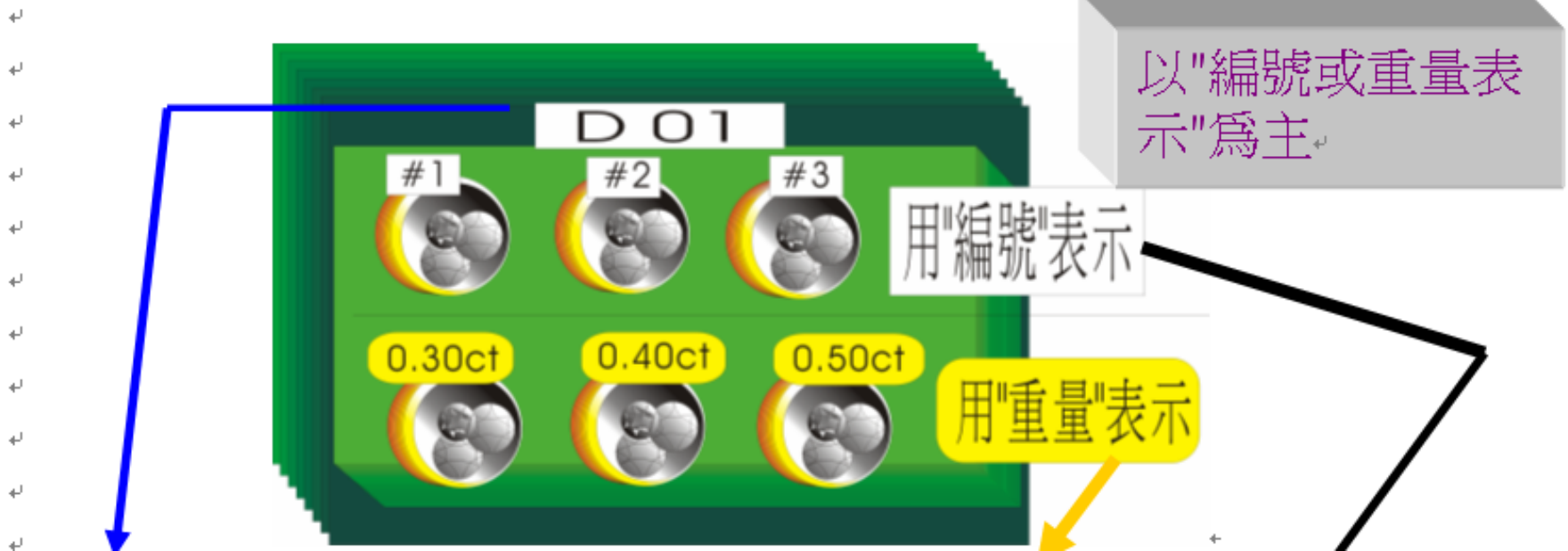


石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

7 "散石"的編號法介紹(四)

如果管理石料的員工，把石料用“編號表示”或用“重量表示”的方法，把石料分放入膠盒中，他們發覺在同一膠盒中，會同時載有“不同時間入貨”及“不同購入貨價”的石料，員工這時候會發現難於去計算石價，但軟件可以用“加權平均法”去解決問題：

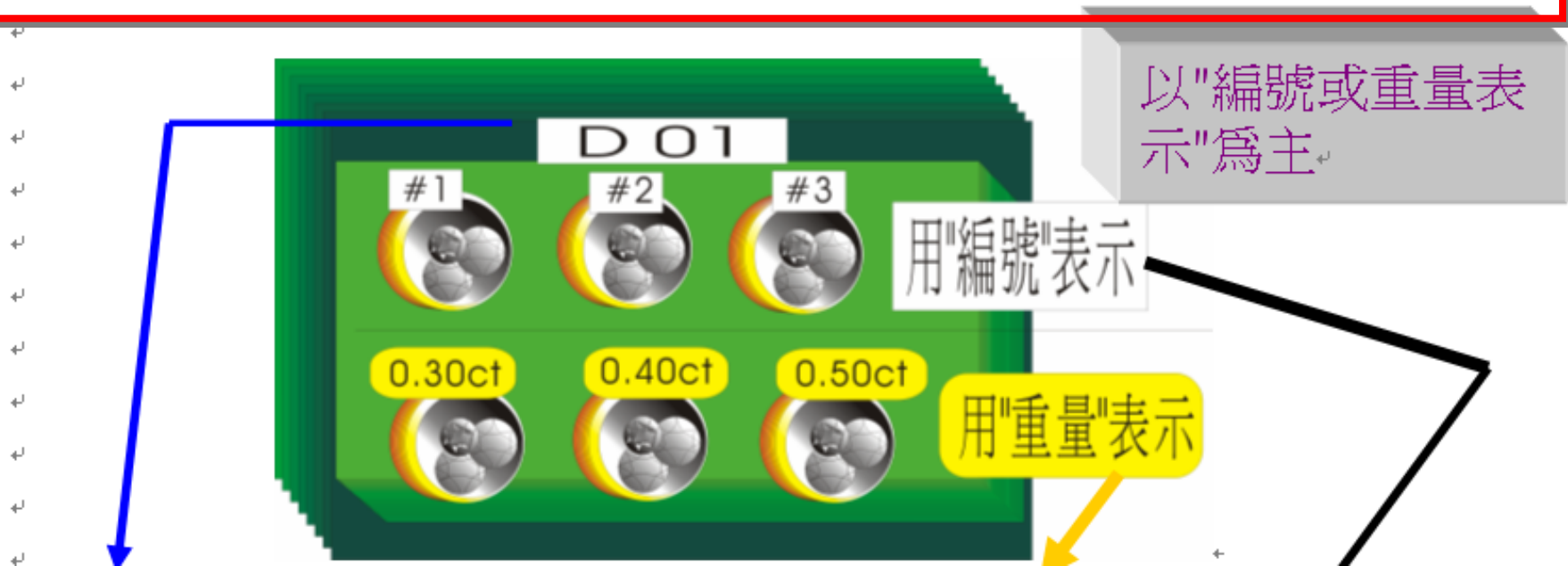


石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

7 "散石"的編號法介紹(四)

如果管理石料的員工，把石料用“編號表示”或用“重量表示”的方法，把石料分放入膠盒中，他們發覺在同一膠盒中，會同時載有“不同時間入貨”及“不同購入貨價”的石料，員工這時候會發現難於去計算石價，但軟件可以用“加權平均法”去解決問題：



石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

以“編號或重量表示”為主

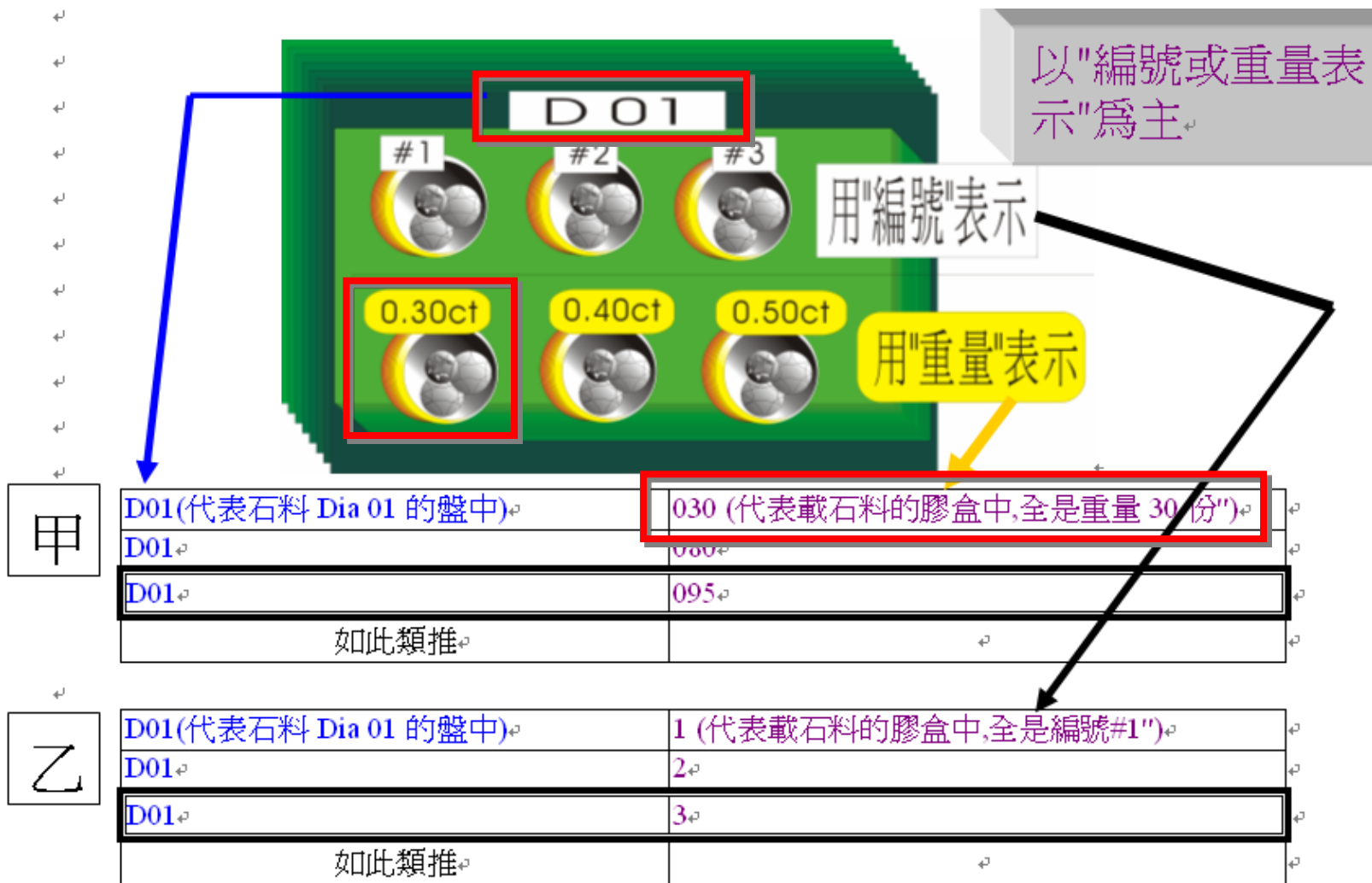
用“編號”表示

用“重量”表示

甲	D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	030 (代表載石料的膠盒中,全是重量 30 份)
	D01	080
	D01	095
	如此類推	
乙	D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	1 (代表載石料的膠盒中,全是編號#1)
	D01	2
	D01	3
	如此類推	

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）



石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

以“編號或重量表示”為主

用“編號”表示

用“重量”表示

甲	D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	030 (代表載石料的膠盒中,全是重量 30 份)
	D01	080
	D01	095
	如此類推	

乙	D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	1 (代表載石料的膠盒中,全是編號#1)
	D01	2
	D01	3
	如此類推	

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

以“編號或重量表示”為主

用“編號”表示

用“重量”表示

甲	D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	030 (代表載石料的膠盒中,全是重量 30 份)
	D01	080
	D01	095
	如此類推	

乙	D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	1 (代表載石料的膠盒中,全是編號#1)
	D01	2
	D01	3
	如此類推	

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

以“編號或重量表示”為主

用“編號”表示

用“重量”表示

甲	D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	030 (代表載石料的膠盒中,全是重量 30 份)
	D01	080
	D01	095
	如此類推	
乙	D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	1 (代表載石料的膠盒中,全是編號#1)
	D01	2
	D01	3
	如此類推	

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

以"編號或重量表示"為主

用"編號"表示

用"重量"表示

甲

D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	030 (代表載石料的膠盒中,全是重量 30 份)
D01	080
D01	095
如此類推	

乙

D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	1 (代表載石料的膠盒中,全是編號#1)
D01	2
D01	3
如此類推	

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

以“編號或重量表示”為主

用“編號”表示

用“重量”表示

甲

D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	030 (代表載石料的膠盒中,全是重量 30 份)
D01	080
D01	095
如此類推	

乙

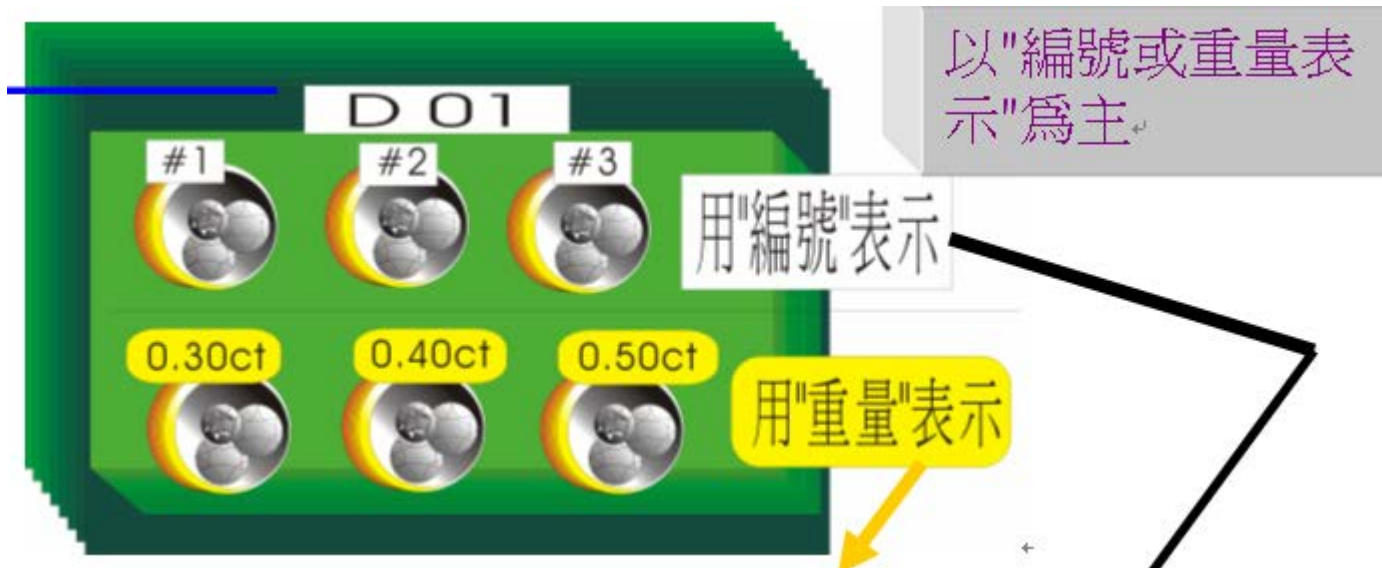
D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	1 (代表載石料的膠盒中,全是編號#1)
D01	2
D01	3
如此類推	

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

問題：

運用這編號法的石料入貨價，會包含了“不同入貨時間”及“不同入貨價”在同一盒子中，那麼如何確定“當其時最新石料的入貨價”？



石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
 - 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
 - 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
 - 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）
-

解決法：

運用“加權平均法”-是計算從包含了“不同入貨時間”及“不同入貨價”的同一盒子中的石料入貨價，經過計算求出當其時（指最後購入石料的時候）盒中的石價的平均入貨價來作為盒子中的“當其時最新”的入貨價。

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
 - 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
 - 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
 - 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）
-

解決法：

所以每次輸入石料時，軟件都會重新計算最新的“**平均入貨價**”，保持最準確成本。每次員工在輸入貨價時，軟件會自動檢查有否不同貨價；如果軟件發現資料庫同一編號的包頭有不同貨價時，會自動去啟動“**加權平均法**”再去計算及更新入貨價。

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

"加權平均法"的計算：

進貨次數	每次進貨數量	X	每卡價錢	= 進貨數額
1 st	5.2ct	X	\$5,000	=\$26,000
2 nd	2ct	X	\$5,500	=\$11,000
3 th	3.4ct	X	\$8,340	=\$28,356
	10.6ct			=\$65,356

$\$65,356$ 除以 10.6ct = $\$6,166$ 為"當其時"的入貨價,軟件就會"自動"用這 $\$6,166$,作為最新進貨成本

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

"加權平均法"的計算：

進貨次數	每次進貨數量	X	每卡價錢	= 進貨數額
1 st	5.2ct	X	\$5,000	=\$26,000
2 nd	2ct	X	\$5,500	=\$11,000
3 th	3.4ct	X	\$8,340	=\$28,356
	10.6ct			=\$65,356

$\$65,356$ 除以 10.6ct = $\$6,166$ 為"當其時"的入貨價,軟件就會"自動"用這 $\$6,166$,作為最新進貨成本

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

"加權平均法"的計算：

進貨次數	每次進貨數量	X	每卡價錢	= 進貨數額
1 st	5.2ct	X	\$5,000	=\$26,000
2 nd	2ct	X	\$5,500	=\$11,000
3 th	3.4ct	X	\$8,340	=\$28,356
	10.6ct			=\$65,356

$\$65,356$ 除以 10.6ct = $\$6,166$ 為"當其時"的入貨價,軟件就會"自動"用這 $\$6,166$,作為最新進貨成本

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

"加權平均法"的計算：

進貨次數	每次進貨數量	X	每卡價錢	= 進貨數額
1 st	5.2ct	X	\$5,000	=\$26,000
2 nd	2ct	X	\$5,500	=\$11,000
3 th	3.4ct	X	\$8,340	=\$28,356
	10.6ct			=\$65,356

$\$65,356$ 除以 10.6ct = $\$6,166$ 為"當其時"的入貨價,軟件就會"自動"用這 $\$6,166$,作為最新進貨成本

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

"加權平均法"的計算：

進貨次數	每次進貨數量	X	每卡價錢	= 進貨數額
1 st	5.2ct	X	\$5,000	=\$26,000
2 nd	2ct	X	\$5,500	=\$11,000
3 th	3.4ct	X	\$8,340	=\$28,356
	10.6ct			=\$65,356

$\$65,356$ 除以 10.6ct = $\$6,166$ 為"當其時"的入貨價,軟件就會"自動"用這 $\$6,166$,作為最新進貨成本

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

"加權平均法"的計算：

進貨次數	每次進貨數量	X	每卡價錢	= 進貨數額
1 st	5.2ct	X	\$5,000	=\$26,000
2 nd	2ct	X	\$5,500	=\$11,000
3 th	3.4ct	X	\$8,340	=\$28,356
	10.6ct			=\$65,356

$\$65,356$ 除以 10.6ct = $\$6,166$ 為"當其時"的入貨價,軟件就會"自動"用這 $\$6,166$, 作為最新進貨成本

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

"加權平均法"的計算：

進貨次數	每次進貨數量	X	每卡價錢	= 進貨數額
1 st	5.2ct	X	\$5,000	=\$26,000
2 nd	2ct	X	\$5,500	=\$11,000
3 th	3.4ct	X	\$8,340	=\$28,356
	10.6ct			=\$65,356

$\$65,356$ 除以 10.6ct = $\$6,166$ 為"當其時"的入貨價,軟件就會"自動"用這 $\$6,166$, 作為最新進貨成本

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

"加權平均法"的計算：

進貨次數	每次進貨數量	X	每卡價錢	= 進貨數額
1 st	5.2ct	X	\$5,000	=\$26,000
2 nd	2ct	X	\$5,500	=\$11,000
3 th	3.4ct	X	\$8,340	=\$28,356
	10.6ct			=\$65,356

\$65,356


除以 10.6ct = \$ 6,166 為"當其時"的入貨價,軟件就會"自動"用這 \$ 6,166 ,作為最新進貨成本

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

"加權平均法"的計算：

進貨次數	每次進貨數量	X	每卡價錢	= 進貨數額
1 st	5.2ct	X	\$5,000	=\$26,000
2 nd	2ct	X	\$5,500	=\$11,000
3 th	3.4ct	X	\$8,340	=\$28,356
	10.6ct			=\$65,356

 \$65,356 除以 10.6ct = \$ 6,166 為"當其時"的入貨價,軟件就會"自動"用這\$ 6,166,作為最新進貨成本

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

"加權平均法"的計算：

進貨次數	每次進貨數量	X	每卡價錢	= 進貨數額
1 st	5.2ct	X	\$5,000	=\$26,000
2 nd	2ct	X	\$5,500	=\$11,000
3 th	3.4ct	X	\$8,340	=\$28,356
	10.6ct			=\$65,356

$\$65,356$ 除以 10.6ct = $\$6,166$ 為"當其時"的入貨價,軟件就會"自動"用這 $\$6,166$,作為最新進貨成本

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

"加權平均法"的計算：

進貨次數	每次進貨數量	X	每卡價錢	= 進貨數額
1 st	5.2ct	X	\$5,000	=\$26,000
2 nd	2ct	X	\$5,500	=\$11,000
3 th	3.4ct	X	\$8,340	=\$28,356
	10.6ct			=\$65,356

$\$65,356$ 除以 10.6ct = $\$6,166$ 為"當其時"的入貨價,軟件就會"自動"用這 $\$6,166$,作為最新進貨成本

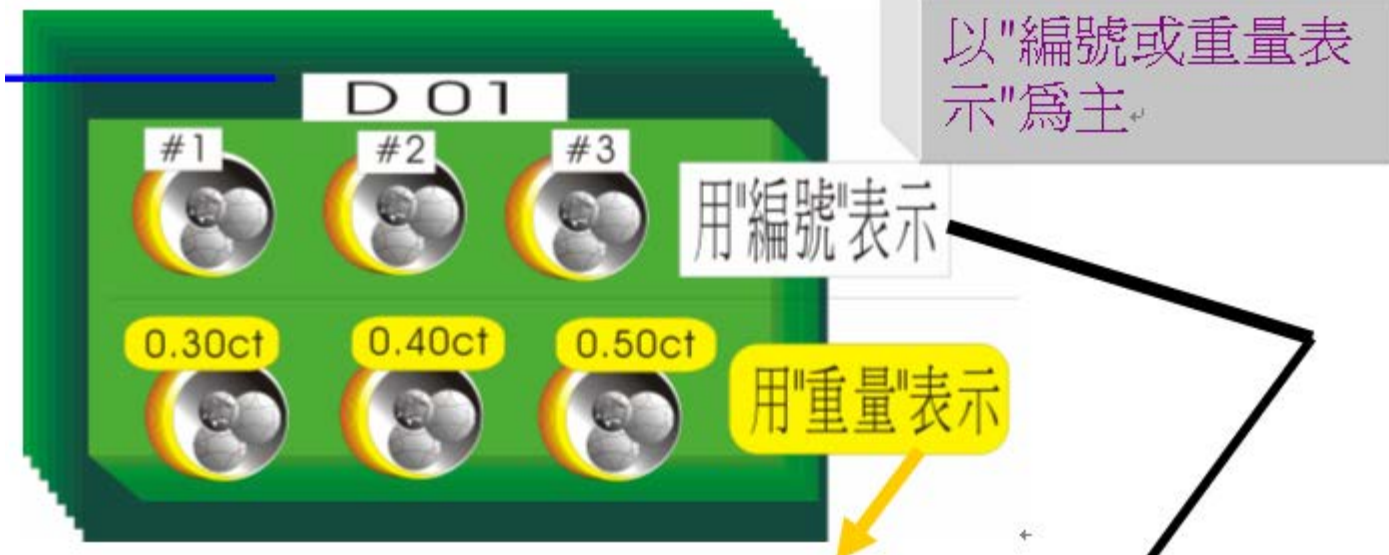
石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

也有在"編號中加入石料的尺寸：

D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	030 (代表載石料的膠盒中,全是重量 30 份)	-5*7(代表尺寸是 5mm x 7mm)
D01	030	-6*8
D01	030	-7*9
如此類推		

可以用“-”及“*”符號,也可用英文字“X”代表“乘”,即是“5X7”



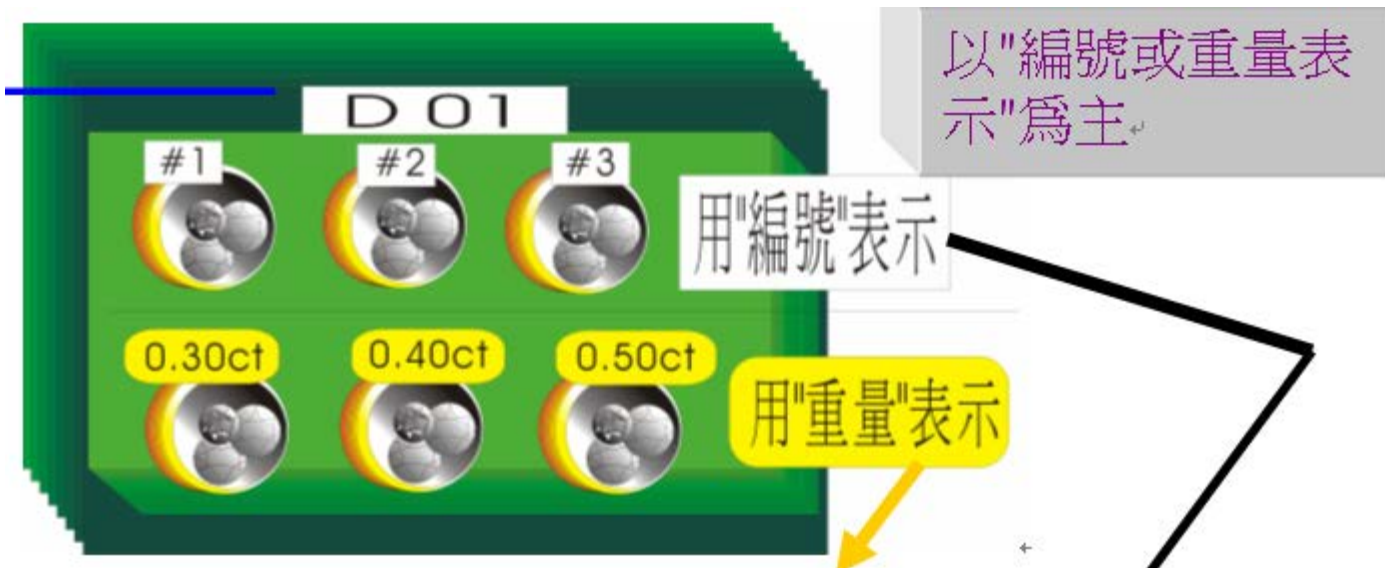
石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

也有在“編號中加入石料的尺寸：

D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	030 (代表載石料的膠盒中,全是重量 30 份)	-5*7(代表尺寸是 5mm x 7mm)
D01	030	-0*8
D01	030	-7*9
如此類推		

可以用“-”及“*”符號,也可用英文字“X”代表“乘”,即是“5X7”



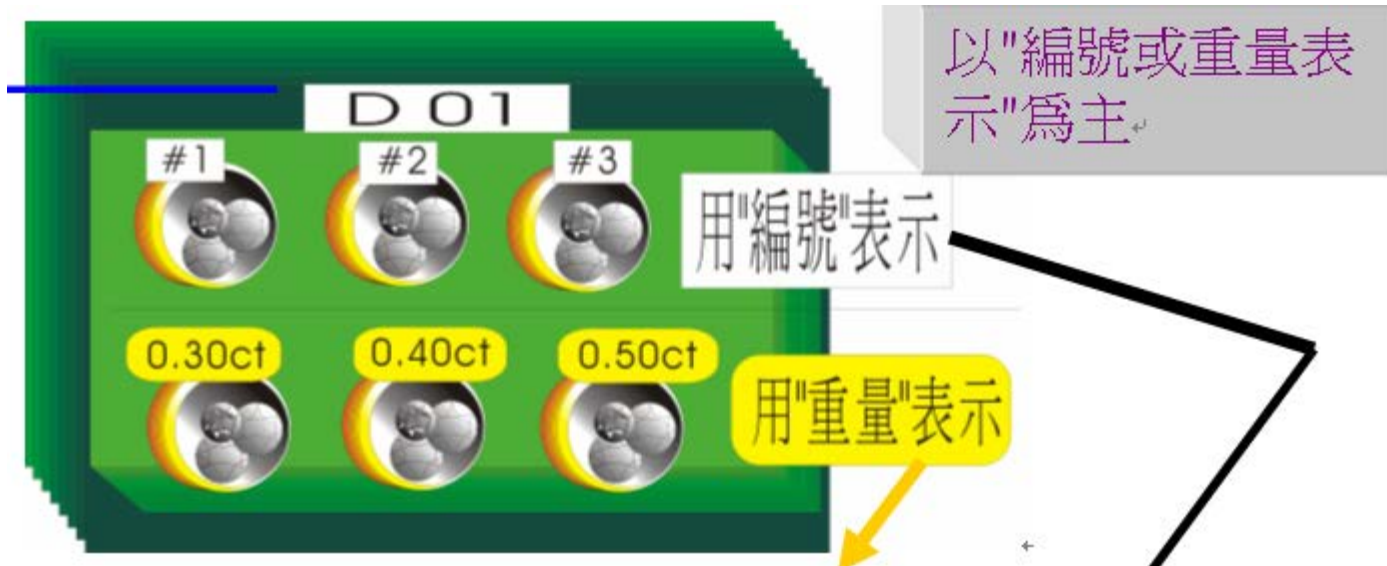
石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

也有在“編號中加入石料的尺寸：

D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	030 (代表載石料的膠盒中,全是重量 30 份)	-5*7(代表尺寸是 5mm x 7mm)
D01	030	-6*8
D01	030	-7*9
如此類推		

可以用“-”及“*”符號,也可用英文字“X”代表“乘”,即是“5X7”



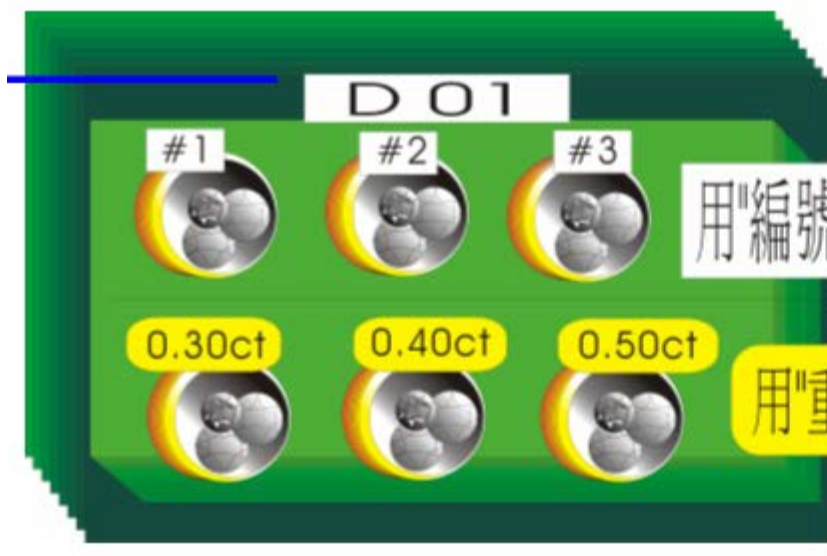
石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

也有在"編號中加入石料的尺寸：

D01(代表石料 Dia 01 的盤中)	030 (代表載石料的膠盒中,全是重量 30 份)	-5*7(代表尺寸是 5mm x 7mm)
D01	030	-6*8
D01	030	-7*9
如此類推		

可以用“-”及“*”符號,也可用英文字“X”代表“乘”,即是“5X7”



用“編號”表示

用“重量”表示

以“編號或重量表示”為主

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
 - 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
 - 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
 - 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）
-

總結：

公司最終採用那一種“散石產品”的編號法，完全按公司內部員工，看重石料的那一方面性質對公司運作有明顯的影響而決定。例如石料的種類、來源、入貨日期．．．等．

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
 - 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
 - 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
 - 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）
-

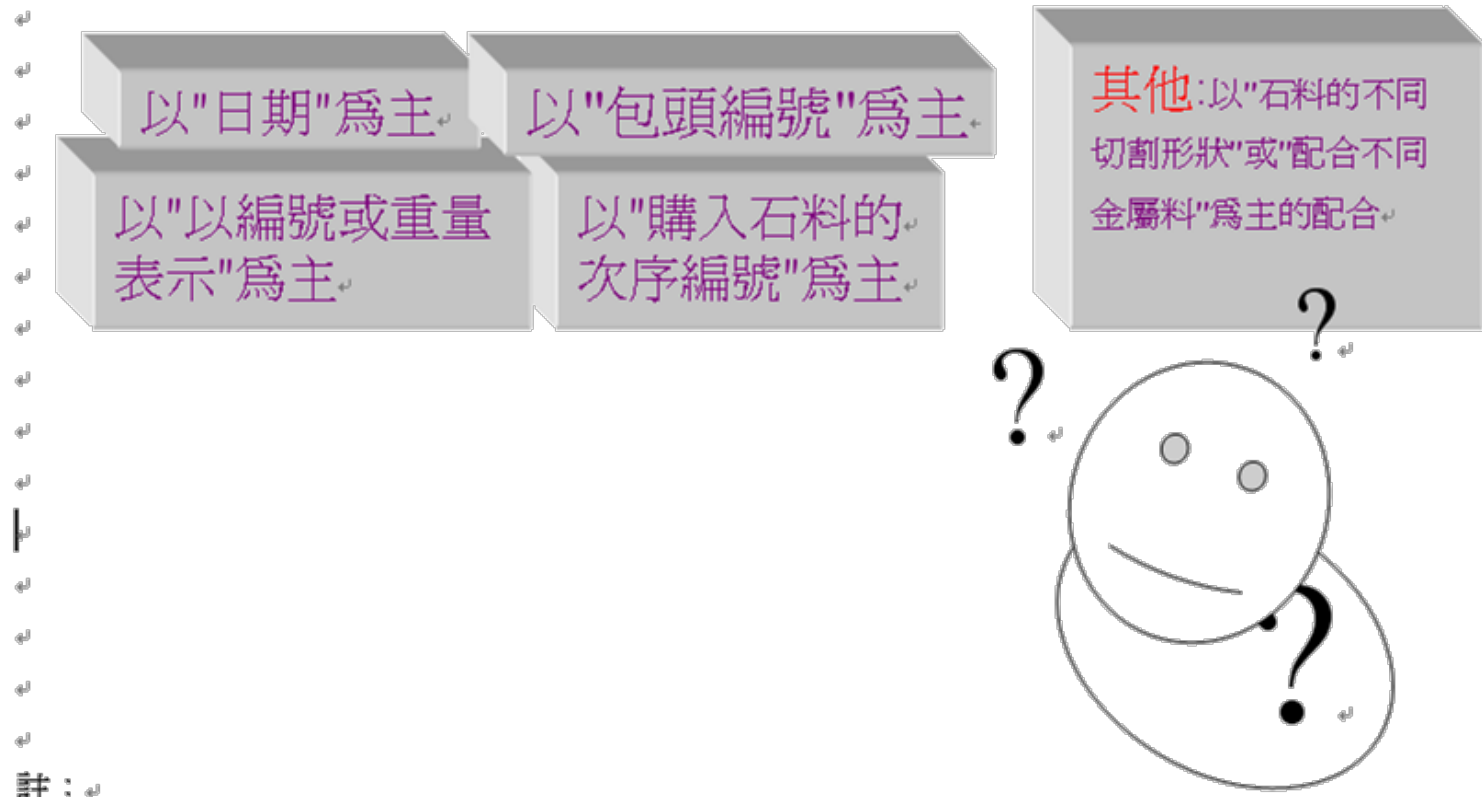
總結：

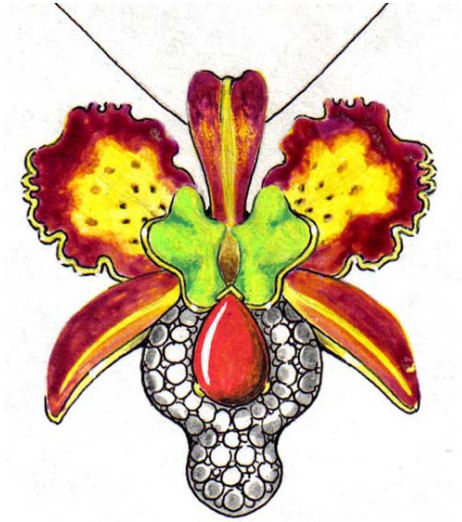
總結以上內容，最後決定採用那一種編號法，就要從下方的選擇中找尋：

石料編號方法，有以下四種：

- 1) “散石”的編號法介紹(一)：以“日期”為主要編號
- 2) “散石”的編號法介紹(二)：以“包頭編號”為主要編號
- 3) “散石”的編號法介紹(三)：以“購入石料的次序編號”為主要編號
- 4) “散石”的編號法介紹(四)：以“編號或重量表示”為主要編號（現在講解）

總結以上內容，最後決定採用那一種編號法，就要從下方的選擇中找尋：





(完)

良好的存倉管理，要有完整的“貨品編號”制度

貨品的存倉管理，是指貨品的儲藏及保管的方式。良好的貨品的儲藏及保管的方式，是能配合店鋪每日營運，對貨品在櫥窗展示的安排，及能按不同店鋪及銷售時展示給客戶銷售的應用需求，有一完整出入紀錄。而在存倉需要補貨賣貨的貨品在數量上的加減時，要能符合管理在準確性及有跟進性紀錄的保險要求，要達到以上的管理要求，第一步要為每件貨品制訂完整的“貨品編號”制度，及在倉存電腦系統中應用。

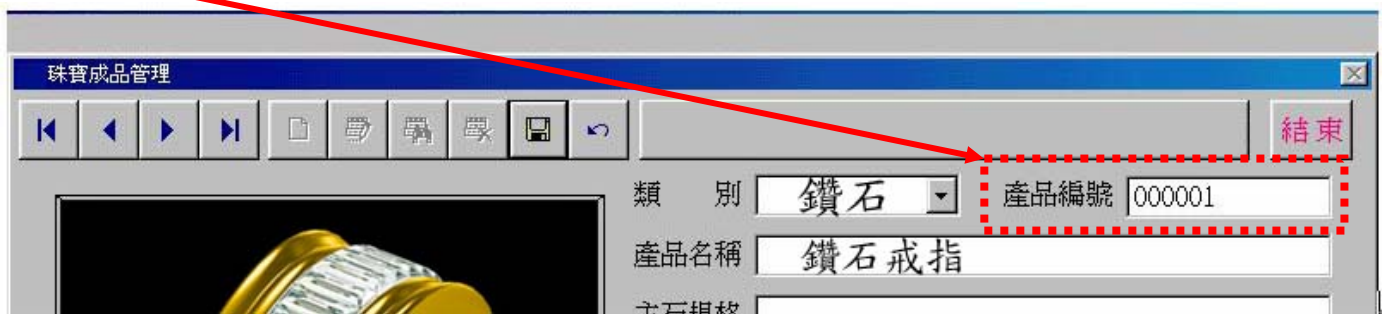
現介紹以下產品編號方法，實際情況會按公司運作特色及電腦系統編程結構而有所不同，以下產品編號方法只供參考。

在“珠寶成貨”之中的“產品編號方法說明”

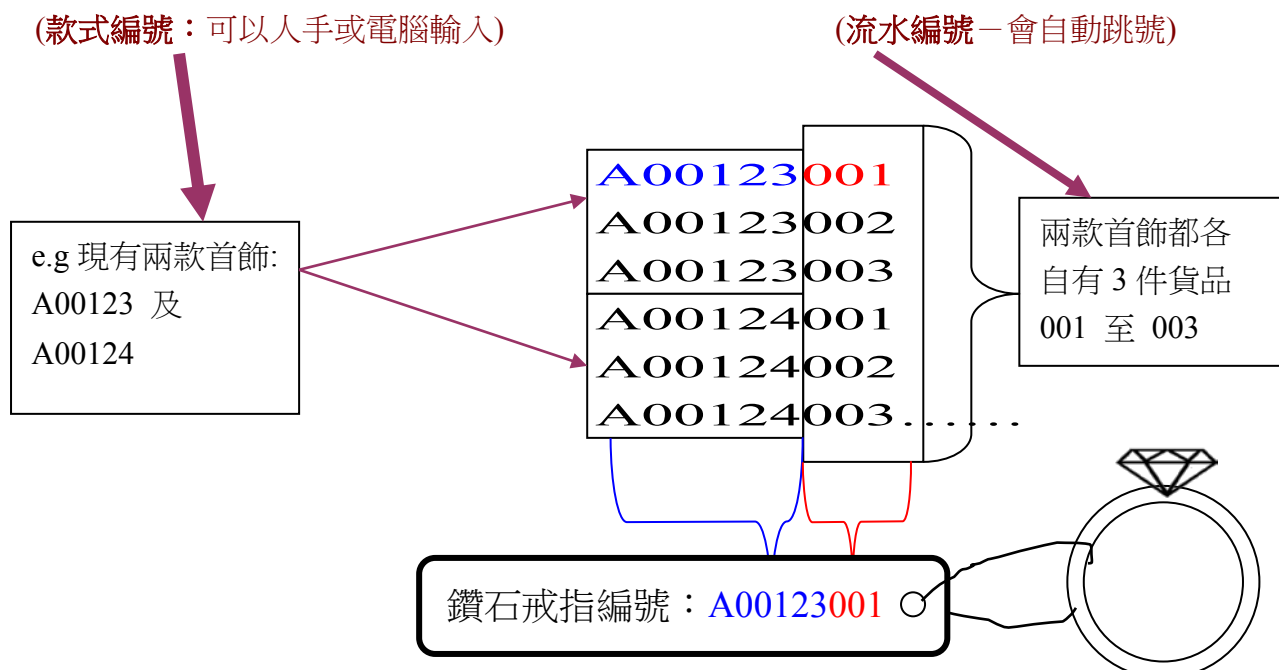
所有產品編號，都是用“9 位元”的長度(*1)，作為珠寶成品的編號長度，而編號的形式有三種：

1. “六碼編號”：000001—多為門市店鋪採用，因為店鋪貨品的設計及貨價，多為唯一的貨品，給予順序的流水號，都是唯一的編號：

e.g. 000001， 000002， 000003



2. “九碼編號”：多為珠寶工場採用，因為工場會生產多件同一款式的貨品，所以在“款式編號”之後，也同時加入“流水號”這兩種資料在九碼編號內：



3. “**手動編號**”：客戶在珠寶成品編號資料庫中，同時雜亂地存在多種編號時所採用的編法“手動編號”；適合公司經營多年，雜亂地存在多種編號時採用，人手逐件輸入現成舊有的珠寶成品編號。這方法在門市店舖及工場也會採用。

例子(註 2):

e.g. A 00123

A0123

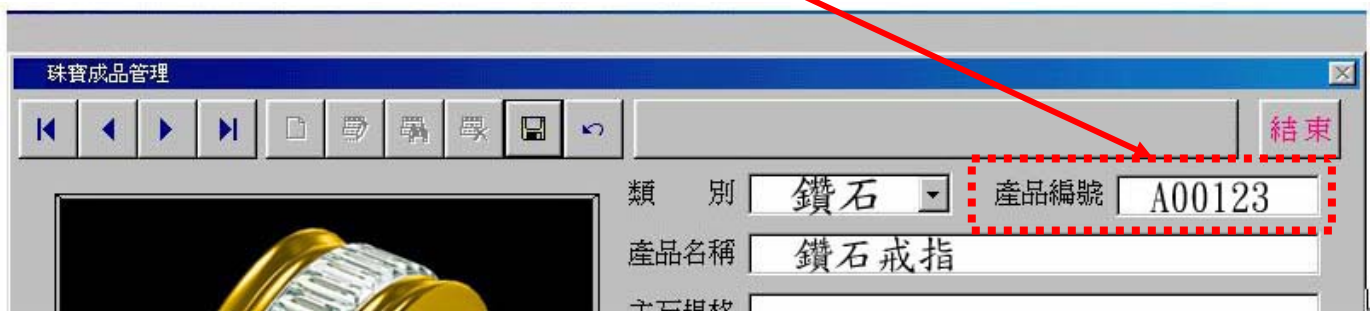
A1234

A1234-1 (可以包括“-”符號)

B001

B001-1.....

最多 9 位數，但可以按電腦系統設計已有所不同。



同一個珠寶成品資料庫是可以同時出現以上三種編號方法，但為了資料的完整性、安全性及減少貨品編號排錯的情況出現，建議在開始使用系統時，用戶要先了解自己的貨品編號性質，以便一開始便可以選擇適合的編號法應用。

註：

*1: “位元”的多少，可以按貨品的整體數量及倉存系統編程結構而有所不同。

*2: 電腦系統內同時雜亂地存在多種編號結構，會不能自動產生流水號，對良好管理貨品有負面影響。

運用基本零售管理知識

能力單元：JLZZSA202A, 6 學分

工種：銷售範疇的營業員

資歷架構級別：2



內容：貨品編號制度

Power Point no: ppt-05

前言：
良好的存倉管理
要有完整的“貨品編號”制度

貨品的存倉管理，是指貨品的儲藏及保管的方式。良好的貨品的儲藏及保管的方式...

前言： 良好的存倉管理 要有完整的“貨品編號”制度

...是能配合店鋪每日營運，對
貨品在櫥窗展示的安排...



前言：
良好的存倉管理
要有完整的“貨品編號”制度

...及能按不同店舖及銷售
時展示給客戶銷售的應用需求，
有一完整出入記錄。



前言：

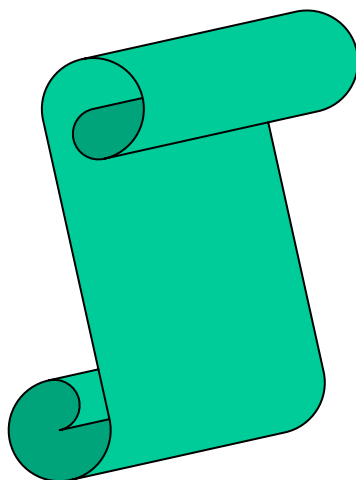
良好的存倉管理

要有完整的“貨品編號”制度

而在存倉需要補貨賣貨的貨品在數量上的加減時，要能符合管理在準確性及有跟進性紀錄的保險要求，要達到以上的管理要求...

前言：
良好的存倉管理
要有完整的“貨品編號”制度

第一步要為每件貨品制訂完整的“貨品編號”制度，及在倉存電腦系統中應用。



前言：

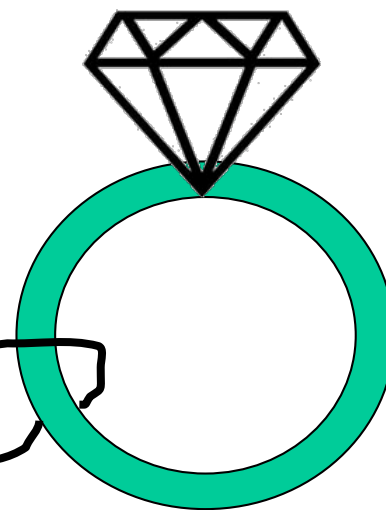
良好的存倉管理

要有完整的“貨品編號”制度

現介紹以下產品編號方法，實際情況會按公司運作特色及電腦系統編程結構而有所不同，以下產品編號方法只供參考。

前言：
良好的存倉管理
要有完整的“貨品編號”制度

在“珠寶成貨”之中的
“產品編號方法說明”



前言：

良好的存倉管理

要有完整的“貨品編號”制度

所有產品編號，都是用"9位元"的長度(註)，作為珠寶成品的編號長度，而編號的形式有三種：

註：“位元”的多少，可以按貨品的整體數量及倉存系統編程結構而有所不同。

前言：

良好的存倉管理

要有完整的“貨品編號”制度

編號的形式有三種：

1. “六碼編號”：多為門市店舖採用
2. “九碼編號”：多為珠寶工場採用
3. “手動編號”：客戶在珠寶成品編號資料庫中，同時雜亂地存在多種編號時所採用的編法

前言：

良好的存倉管理

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. “六碼編號”
2. “九碼編號”
3. “手動編號”

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. “六碼編號”
 2. “九碼編號”
 3. “手動編號”
-

開始



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號(講解中)
 2. 九碼編號
 3. 手動編號
-

1. “六碼編號”：000001

多為門市店舖採用，因為店舖貨品的設計及貨價，多為唯一的貨品...



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號(講解中)
 2. 九碼編號
 3. 手動編號
-

...給予順序的流水號，都是唯一的編號：e.g. 000001，000002，000003 ...



唯一的貨品：

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號(講解中)
2. 九碼編號
3. 手動編號

電腦系統界面

1. “六碼編號”：000001—多為門市店舖採用，因為店舖貨品的設計及貨價，多為唯一的貨品，給予順序的流水號，都是唯一的編號：
e.g. 000001， 000002， 000003 ………

珠寶成品管理

結束

類別 鑽石

產品名稱 鑽石戒指

產品編號 000001

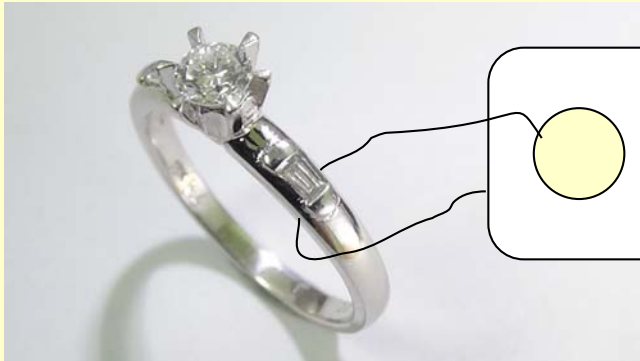
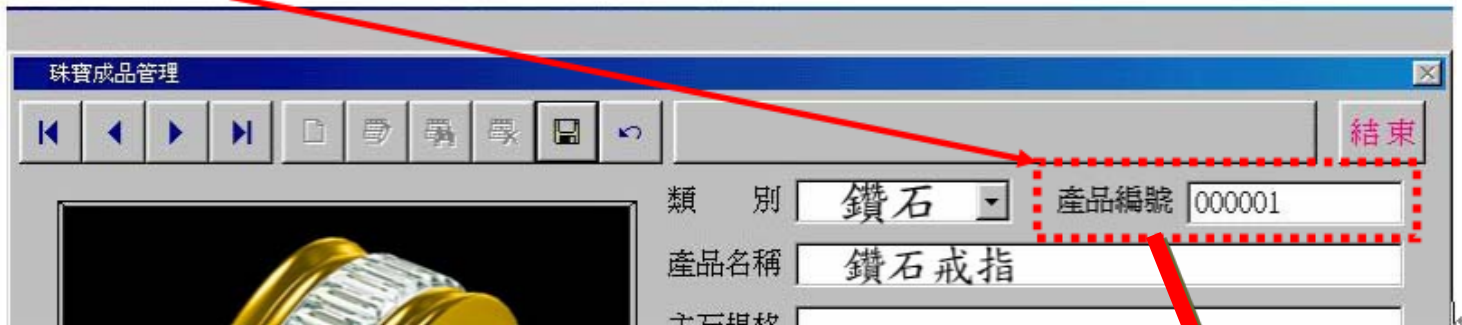
要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號(講解中)
2. 九碼編號
3. 手動編號

1. “六碼編號”：000001—多為門市店舖採用，因為店舖貨品的設計及貨價，多為唯一的貨品，給予順序的流水號，都是唯一的編號：

e.g. 000001， 000002， 000003



產品編號：000001

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
 2. 九碼編號
 3. 手動編號
-

現在講：

2. “手碼編號”

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
 2. 九碼編號 (講解中)
 3. 手動編號
-

2. “九碼編號”：

多為珠寶工場採用，因為工場會生產多件同一款式的貨品...



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

2. “九碼編號”：

...所以在“款式編號”之後，也同時加入“流水號”這兩種資料在九碼編號中。

產品編號：A00123



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

2. “九碼編號”：

...所以在“款式編號”之後，也同時加入“流水號”這兩種資料在九碼編號內：



產品編號：A00124

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

2. “九碼編號”：

...所以在“款式編號”之後，也同時加入“流水號”這兩種資料在九碼編號中。



產品編號：A00123



產品編號：A00124

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

2. “九碼編號”：

...所以在“款式編號”之後，也同時加入“流水號”這兩種資料在九碼編號中。

產品編號：A00123-001



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

2. “九碼編號”：

...所以在“款式編號”之後，也同時加入“流水號”這兩種資料在九碼編號中。



○ 產品編號：A00123-001

○ 產品編號：A00123-002

○ 產品編號：A00123-003

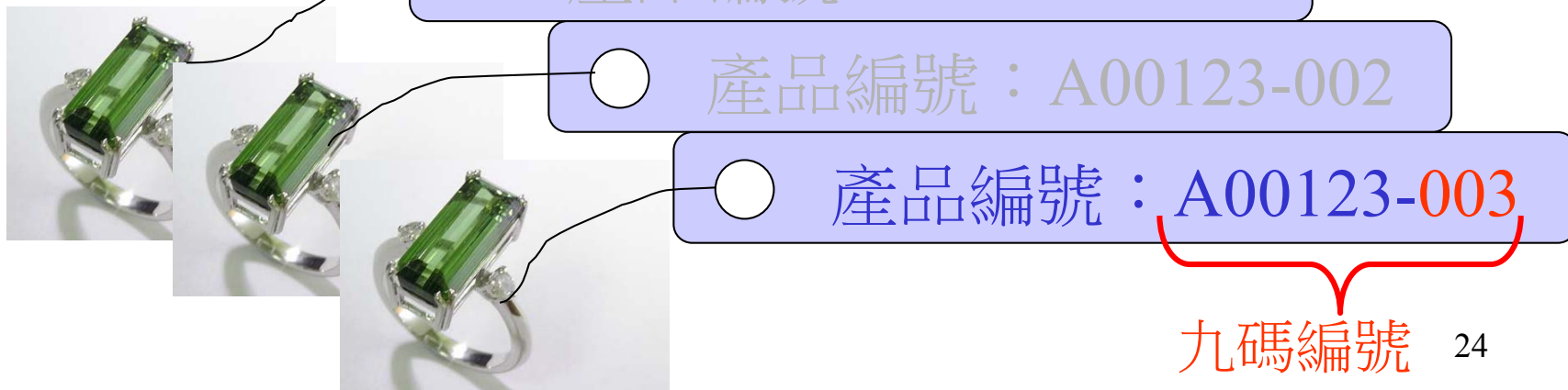
要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

2. “九碼編號”：

...所以在“款式編號”之後，也同時加入“流水號”這兩種資料在九碼編號中。



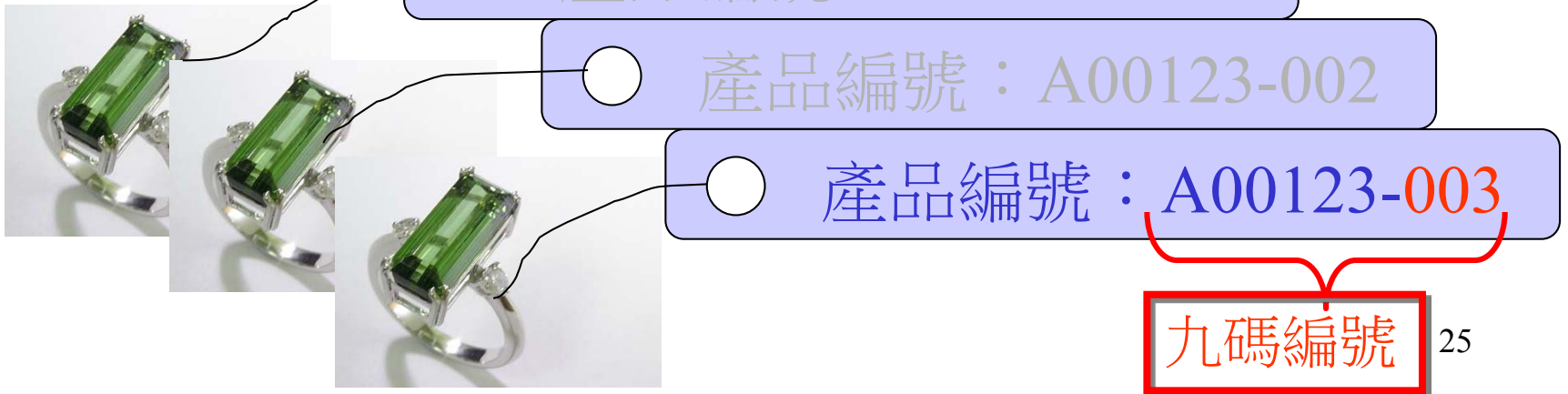
要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

2. “九碼編號”：

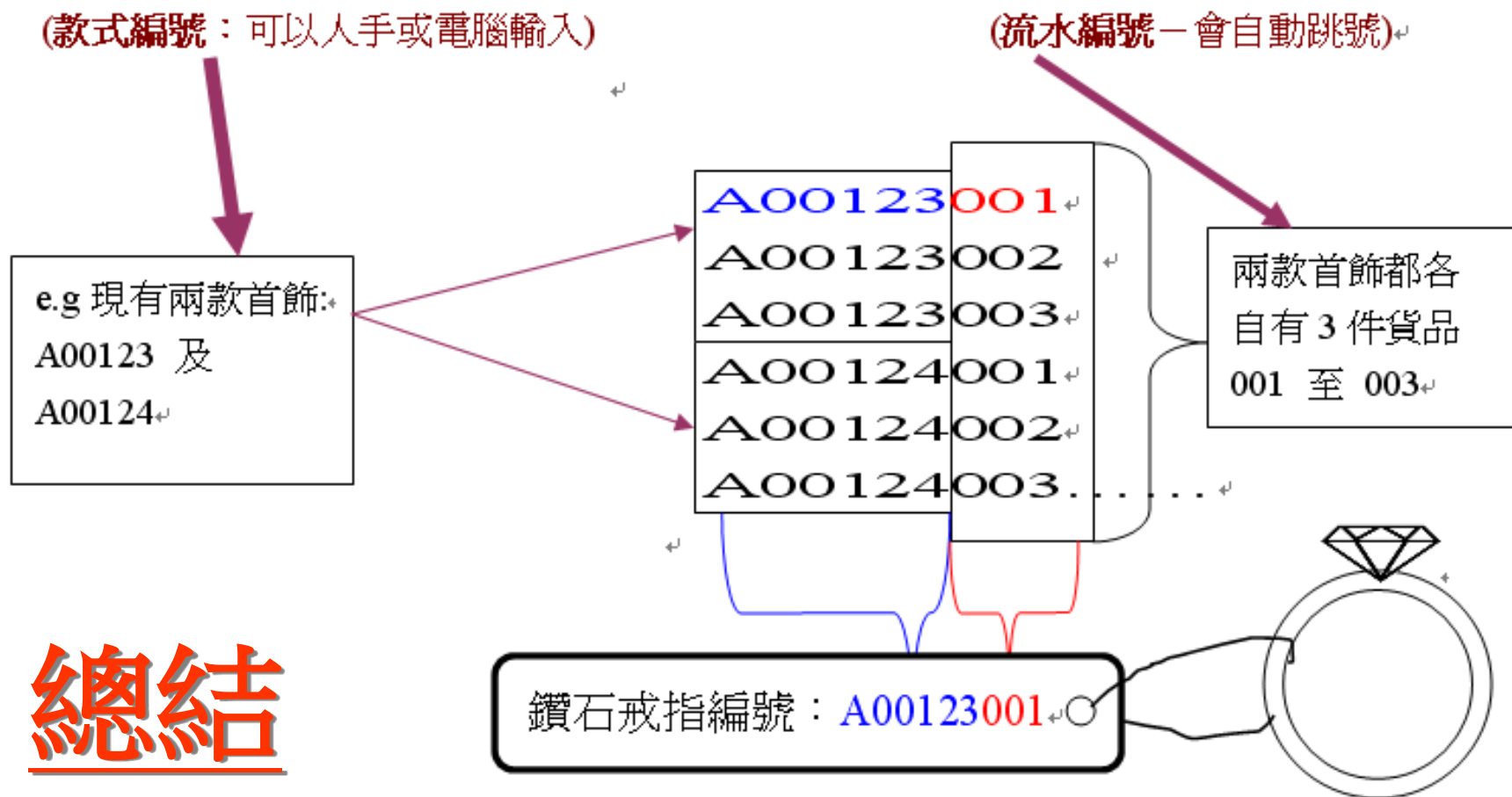
...所以在“款式編號”之後，也同時加入“流水號”這兩種資料在九碼編號中。



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. **九碼編號** (講解中)
3. 手動編號



總結

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

(款式編號：可以人手或電腦輸入)

(流水編號—會自動跳號)

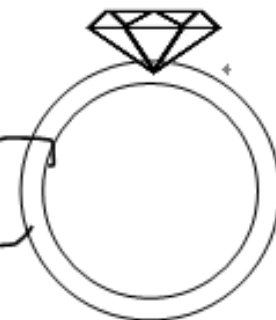
e.g 現有兩款首飾：
A00123 及
A00124

A00123	001
A00123	002
A00123	003
A00124	001
A00124	002
A00124	003
...	...

兩款首飾都各自有 3 件貨品
001 至 003

總結

鑽石戒指編號：A00123001



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

(款式編號：可以人手或電腦輸入)

(流水編號—會自動跳號)

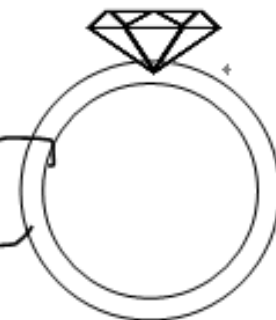
e.g 現有兩款首飾：
A00123 及
A00124

A00123001	↕
A00123002	↕
A00123003	↕
A00124001	↕
A00124002	↕
A00124003	↕
...	↕

兩款首飾都各自有 3 件貨品
001 至 003

總結

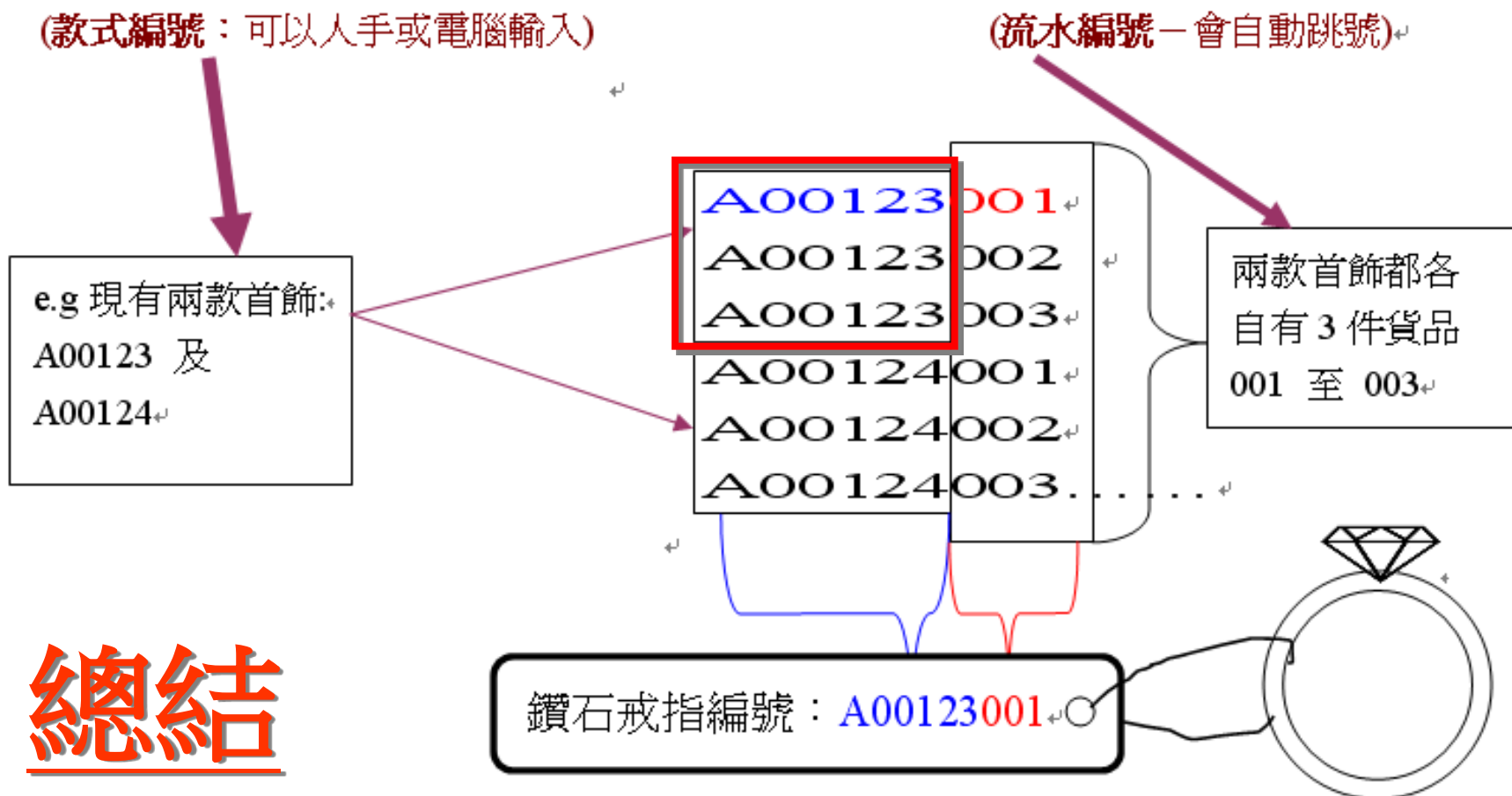
鑽石戒指編號：A00123001



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

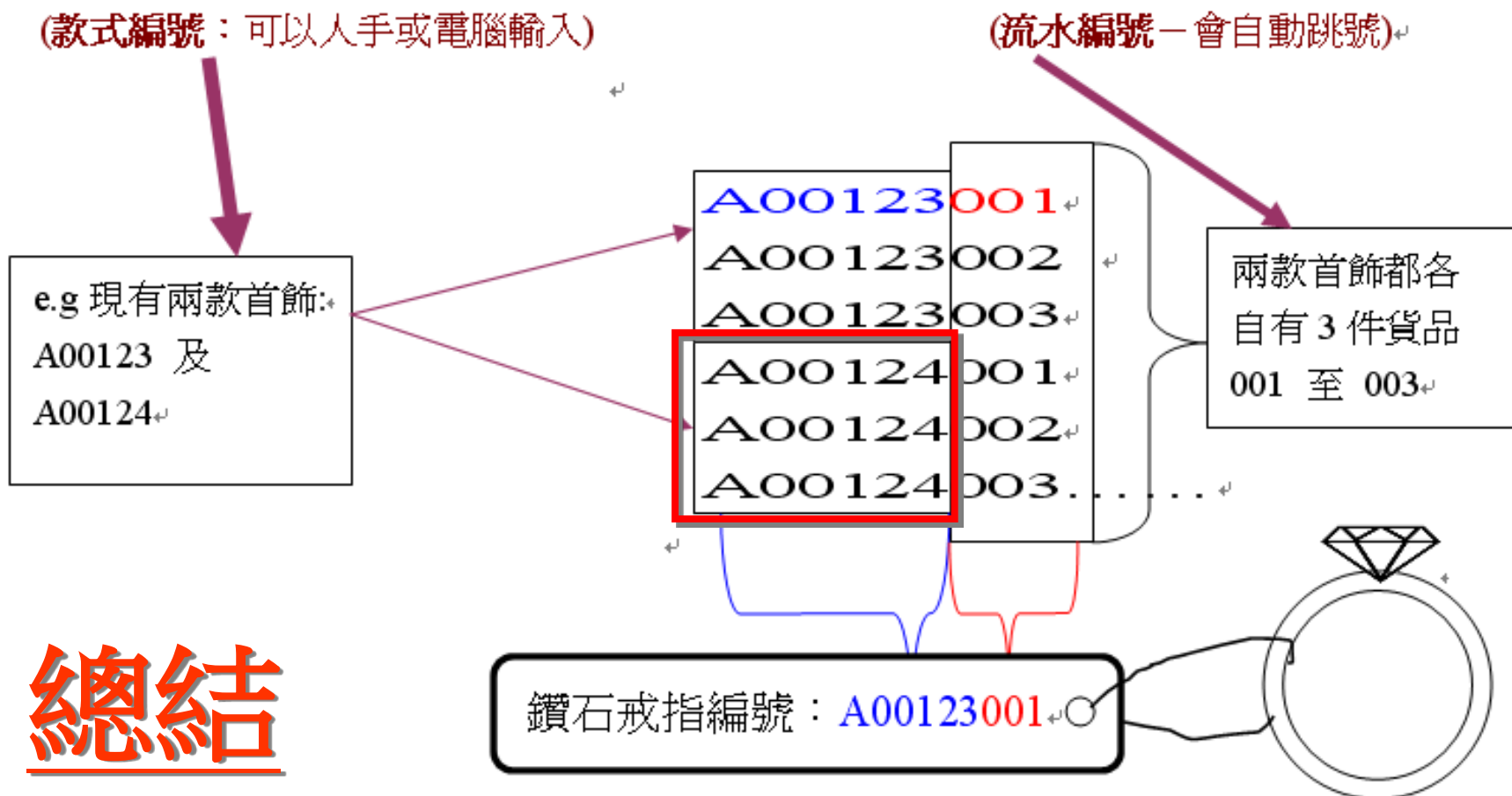


總結

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

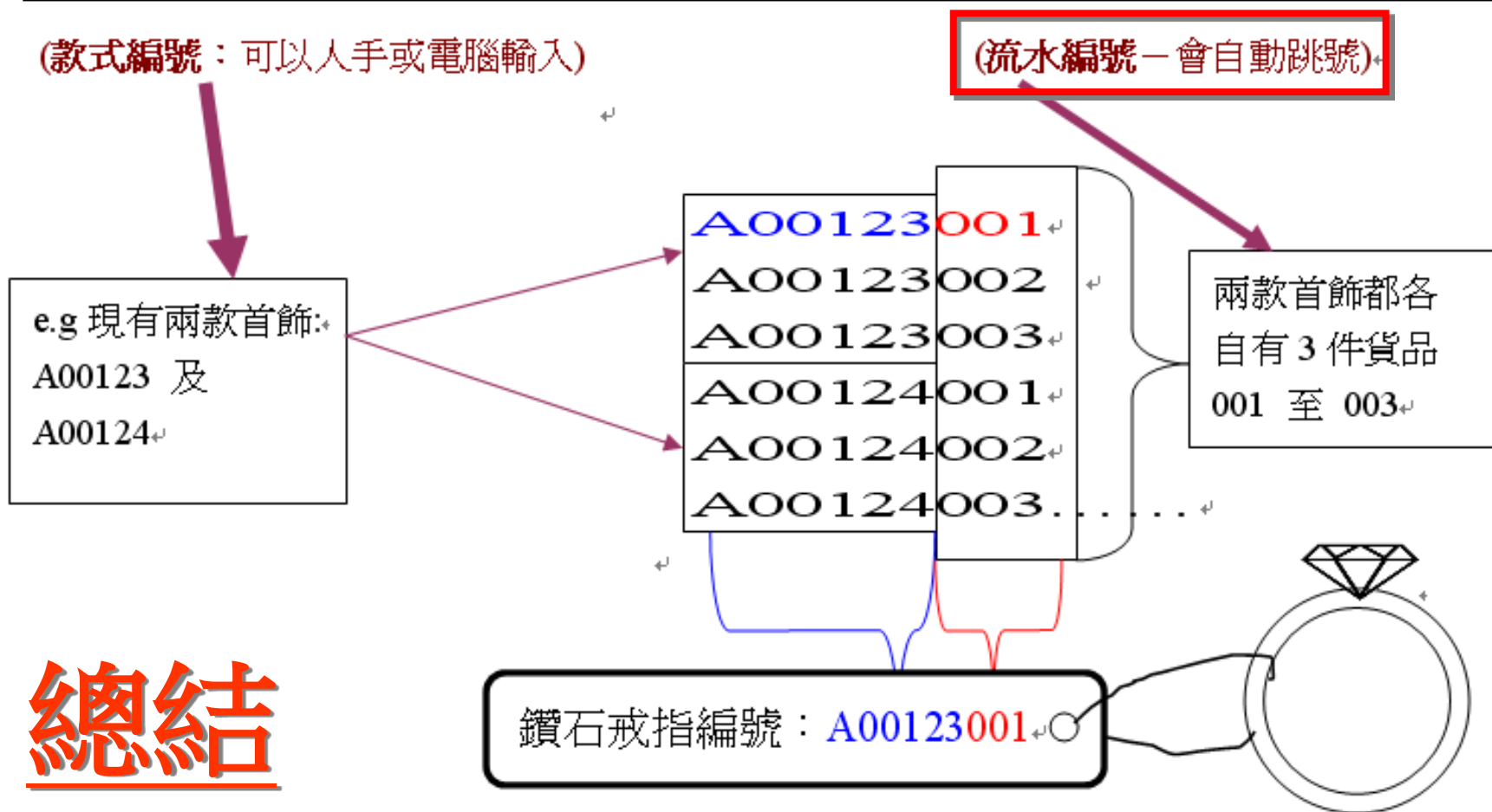


總結

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號



總結

要有完整的“貨品編號”制度

以下是有三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

(款式編號：可以人手或電腦輸入)

(流水編號—會自動跳號)

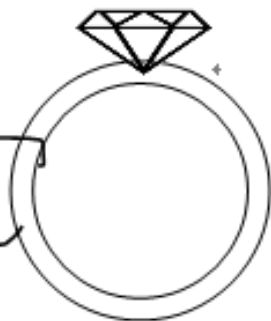
e.g 現有兩款首飾：
A00123 及
A00124

A00123	001
A00123	002
A00123	003
A00124	001
A00124	002
A00124	003
...	...

兩款首飾都各自有 3 件貨品
001 至 003

總結

鑽石戒指編號：A00123001



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

(款式編號：可以人手或電腦輸入)

(流水編號—會自動跳號)

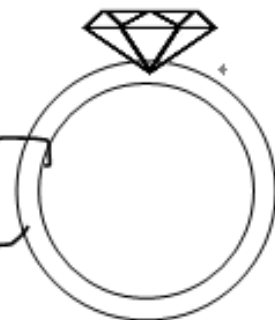
e.g 現有兩款首飾：
A00123 及
A00124

A00123	001
A00123	002
A00123	003
A00124	001
A00124	002
A00124	003
...	...

兩款首飾都各自有 3 件貨品
001 至 003

總結

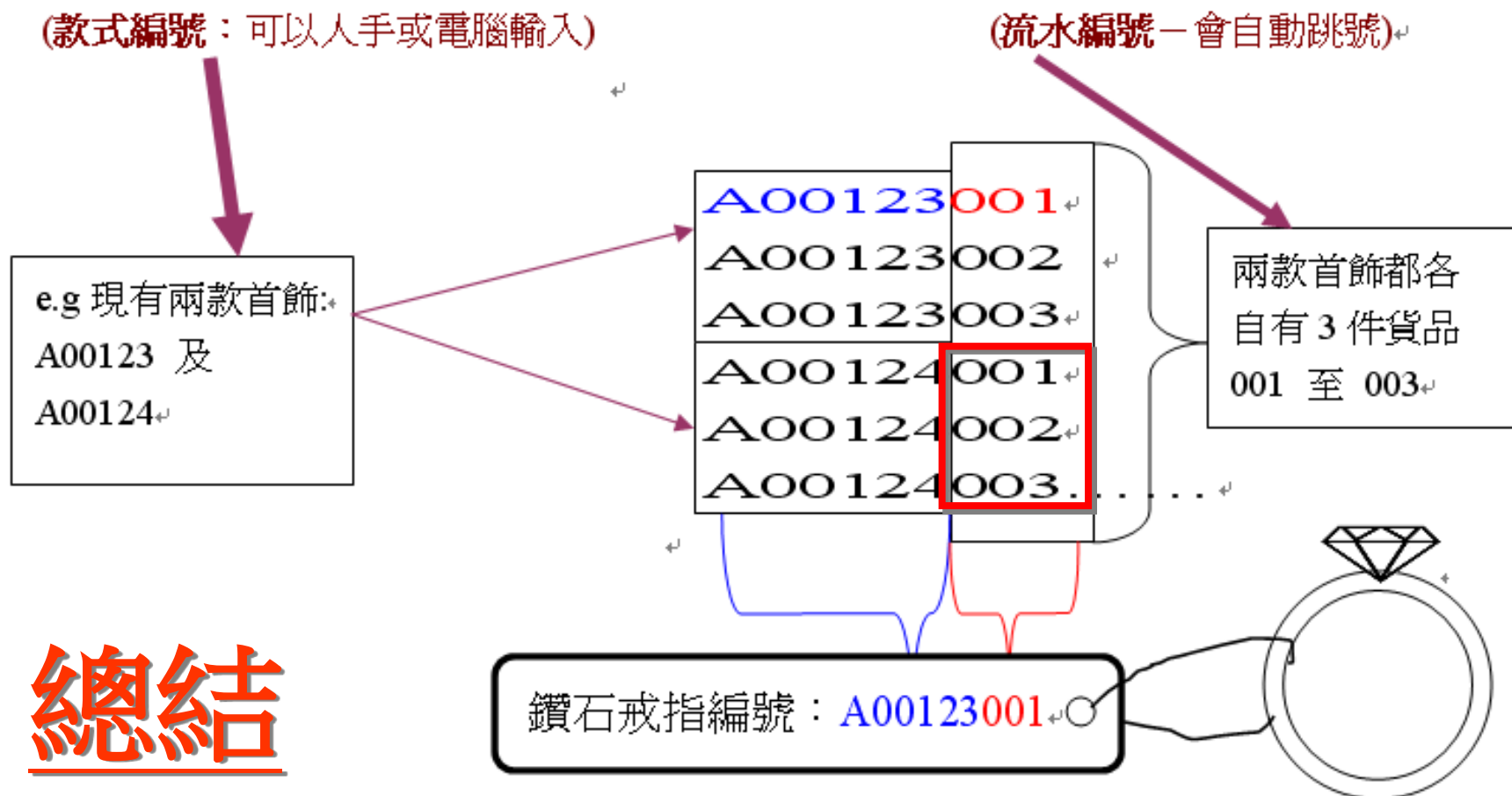
鑽石戒指編號：A00123001



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號



總結

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

(款式編號：可以人手或電腦輸入)

(流水編號—會自動跳號)

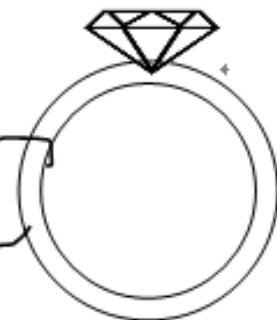
e.g 現有兩款首飾：
A00123 及
A00124

A00123	001
A00123	002
A00123	003
A00124	001
A00124	002
A00124	003
...	...

兩款首飾都各自有 3 件貨品
001 至 003

總結

鑽石戒指編號：A00123001



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號 (講解中)
3. 手動編號

(款式編號：可以人手或電腦輸入)

(流水編號—會自動跳號)

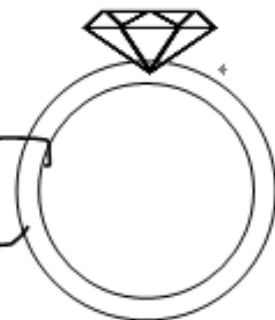
e.g 現有兩款首飾：
A00123 及
A00124

A00123	001
A00123	002
A00123	003
A00124	001
A00124	002
A00124	003
...	...

兩款首飾都各自有 3 件貨品
001 至 003

總結.完

鑽石戒指編號：A00123001



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
 2. 九碼編號
 3. 手動編號(講解中)
-

現在講：

3. “手動編號”

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
 2. 九碼編號
 3. 手動編號(講解中)
-

3. “手動編號”：

客戶在珠寶成品編號資料庫中，同時雜亂地存在多種編號時所採用的編法“手動編號”。

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
 2. 九碼編號
 3. 手動編號(講解中)
-

3. “手動編號”：

...但採用的編法 “手動編號”
的缺點：

電腦系統內同時雜亂地存在多種編號結構，會不能自動產生流水號，對良好管理貨品有負面影響。

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號
3. 手動編號(講解中)

3. “手動編號”：

客戶在珠寶成品編號資料庫中，同時

雜亂地存在多種編號時所採用的編法“手動編號”。

雜亂例子：

A00123

A0123

A1234

A1234-1

B001

B001-1...

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號 2. 九碼編號 3. 手動編號(講解中)

3. “手動編號”：



雜亂例子：

- A00123
- A0123
- A1234
- A1234-1
- B001
- B001-1...

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號
3. 手動編號(講解中)

例子(註 2):

e.g. A00123

A0123

A1234

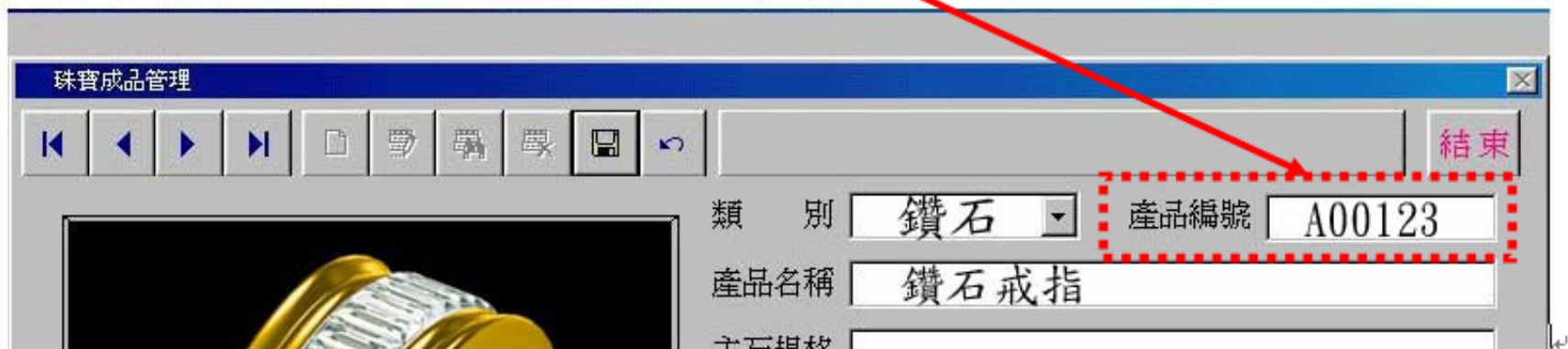
A1234-1 (可以包括“-”符號)

B001

B001-1.....

最多 9 位數，但可以按電腦系統設計已有所不同。

電腦系統界面



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
 2. 九碼編號
 3. 手動編號(講解中)
-

3. “手動編號”的應用建議：

同一個珠寶成品資料庫是可以同時出現以上三種編號方法，但為了資料的完整性、安全性及減少貨品編號排錯的情況出現...

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
 2. 九碼編號
 3. 手動編號(講解中)
-

3. “手動編號”的應用建議：

...建議在開始使用系統時，用戶要先了解自己的貨品編號性質，以便一開始便可以選擇適合的編號法應用。

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
 2. 九碼編號
 3. 手動編號
-

總結：

編號的形式有三種：

1. “六碼編號”：多為門市店舖採用，應用層面較少，資料庫轉用價值低，不太建議採用。

要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

1. 六碼編號
2. 九碼編號
3. 手動編號

總結：

編號的形式有三種：

2. “九碼編號”：多為珠寶工場採用，資料庫轉用價值高，建議採用。



要有完整的“貨品編號”制度

以下是三種編號的講解：

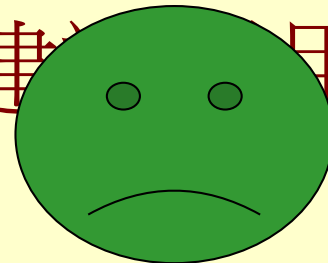
1. 六碼編號
 2. 九碼編號
 3. 手動編號
-

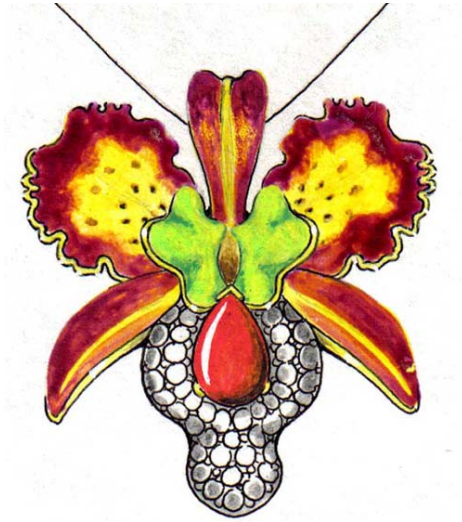
總結：

編號的形式有三種：

3. “手動編號”：客戶在珠寶成品編號

資料庫中，同時雜亂地存在多種編號時所採用的編法，不建議用。





(完)

運用基本零售管理知識

能力單元：JLZZSA202A, 6 學分

工種：銷售範疇的營業員

資歷架構級別：2



內容：
商品陳列的技巧 及
要注意的地方

Power Point no: ppt-06

前言：

商品陳列設施，櫥窗的功能：

店鋪是售賣首飾的地方，有新穎的首飾設計及貨品在店鋪內，也要吸引到到店鋪外客戶的目光...



前言：

商品陳列設施，櫥窗的功能：

...才能令客人
進入店鋪內選
購貨品，而櫥
窗就能起到吸
引客戶目光的
功能。



前言：

商品陳列設施，櫥窗的功能：

要運用櫥窗的佈置而吸引客戶目光,也要了解商品陳列的技巧及有其要注意的地方...



商品陳列的技巧及要注意的地方：

在櫥窗內，配合燈光的照射及有計劃擺放有造型的首飾托盤，目的是運用不同的主題，把商品陳列成不同的風格品味...

商品陳列的技巧及要注意的地方：

例如如詩如畫的風景效果或是精緻貴麗的童話故事等主題，目的是達成配合宣傳的整體營商計劃，要達到以上計劃及展示效果...

商品陳列的技巧及要注意的地方：

商品陳列的表達手法是十分重要而且千變萬化，但有以下基本原則參考，參考後能做到公司以整體立場安排不同系列設計時...

商品陳列的技巧及要注意的地方：

...也知道如何有系統地同時放置在櫥窗內，不會造成感覺矛盾 ...

商品陳列的技巧及要注意的地方：

另外也可以解決如何處理不同的顏色首飾種類及價位貨品的協調放置問題，原則如下：

- 1) 以焦點方式吸引目光
- 2) 以色彩方式吸引目光
- 3) 其他商品陳列技巧及要注意的地方

商品陳列的技巧及要注意的地方：

原則如下：

1) 以焦點方式吸引目光

2) 以色彩方式吸引目光

3) 其他商品陳列技巧及要注意的地方

在櫥窗內，配合燈光的照射及有計劃擺放有造型的首飾托盤，形成第一目光集中看其中一個位置。首飾的展示方式可以把不同系列設計一起放置在櫥窗內...

商品陳列的技巧及要注意的地方：

原則如下：

1) 以焦點方式吸引目光

2) 以色彩方式吸引目光

3) 其他商品陳列技巧及要注意的地方

可以運用燈光的照射及有計劃擺放有造型的首飾托盤區分出來，不會造成感覺矛盾。

商品陳列的技巧及要注意的地方：

原則如下：

1) 以焦點方式吸引目光

2) 以色彩方式吸引目光

3) 其他商品陳列技巧及要注意的地方

而運用獨特顏色的首飾，或在櫥窗內擺放有造型的首飾托盤，都能形成第一目光集中看，有焦點方式吸引目光的作用...

商品陳列的技巧及要注意的地方：

原則如下：

1) 以焦點方式吸引目光

2) 以色彩方式吸引目光

3) 其他商品陳列技巧及要注意的地方

對於櫥窗運用顏色而言，可以配合整個店鋪的顏色，發揮統一店鋪運用同一顏色的品牌文化威力。這方法也能解決如何處理不同的顏色首飾種類及價位貨品的協調放置問題。

商品陳列的技巧及要注意的地方：

原則如下：

1) 以焦點方式吸引目光

2) 以色彩方式吸引目光

3) 其他商品陳列技巧及要注意的地方

a. 客人的購買習慣

b. 要方便銷售員的銷售宣傳

c. 多於一件或是一個系列首飾展示時，要有分主次表達

商品陳列的技巧及要注意的地方：

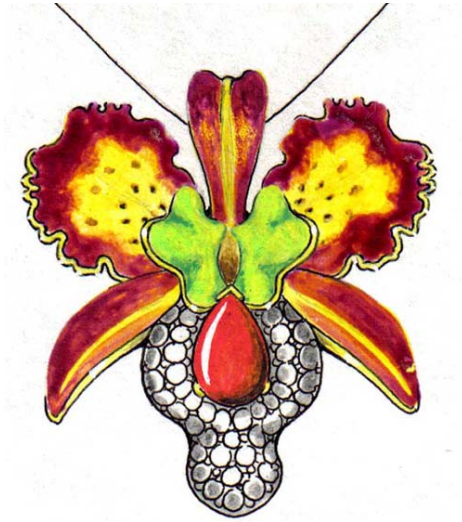
原則如下：

1) 以焦點方式吸引目光

2) 以色彩方式吸引目光

3) 其他商品陳列技巧及要注意的地方

d.考慮展示貨品時，要先由整間店鋪的形象規劃，再考慮從大至細，從外至內的形象規劃，就能達到賣場的統一感。



(完)

運用基本零售管理知識

能力單元：JLZZSA202A, 6 學分

工種：銷售範疇的營業員

資歷架構級別：2



內容：

培訓計劃書內容

Power Point no: ppt-07

前言：

明白基本人事管理，例如：培訓人才

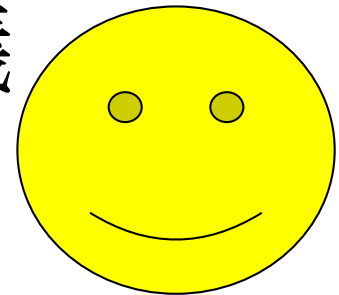
營商環境每日都在改變，而競爭對手每天俱增，營商手法也會不斷改變。要在這營商環境下保持或是加強競爭力，培訓現有公司員工人才是直接提高競爭力的有效方法。

前言：

明白基本人事管理，例如：培訓人才

而公司管理人員對定時按公司發展需求方向，提升員工在工作技能上的質素及水平去制訂出培訓計劃；以門市銷售員為例，建議

培訓計劃內容如下：



前言：

明白基本人事管理，例如：培訓人才

建議培訓計劃內容如下：

- 1) 評估現有公司的店鋪銷售員的銷售技術水平。
- 2) 了解市面現有營商環境，競爭對手在營商手法，估計有什麼改變，及預計可以超前競爭對手的方法及內容。

前言：

明白基本人事管理，例如：培訓人才

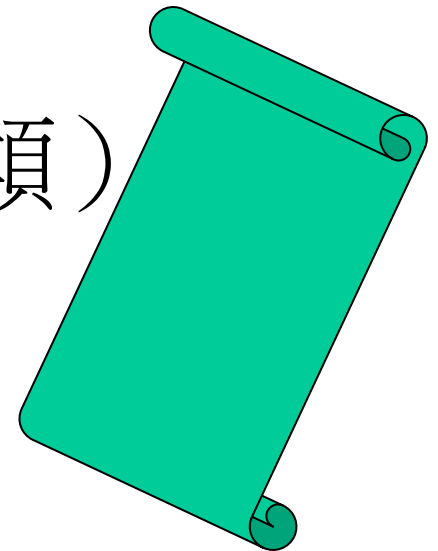
建議培訓計劃內容如下：

- 3) 按公司現有人力資源的質量、數量及培訓資金的投放數額，去制訂出培訓計劃。

培訓計劃書內容

全部有9點：

- 1) 計劃書的培訓改善對象
- 2) 受惠部門及員工人數
- 3) 改善項目（職業技能種類）
- 4) 運用培訓的方法及教學技巧



培訓計劃書內容

全部有9點:

- 5) 培訓所需時間
- 6) 培訓所需費用
- 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
- 8) 計劃培訓進行日期及時間
- 9) 提供培訓的機構

培訓計劃書內容

全部9點詳述：

- 1) 計劃書的培訓改善對象
 - 2) 受惠部門及員工人數
 - 3) 改善項目（職業技能種類）
 - 4) 運用培訓的方法及教學技巧
 - 5) 培訓所需時間
 - 6) 培訓所需費用
 - 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
 - 8) 計劃培訓進行日期及時間
 - 9) 提供培訓的機構
-

A) 詳述內容：

店鋪銷售員都是可以接受培訓的對象

B) 豐富計劃書內容的問題思考：

當公司在有限資源情況下,如何定出接受培訓對象的準則?

培訓計劃書內容

全部9點詳述：

- 1) 計劃書的培訓改善對象
 - 2) 受惠部門及員工人數
 - 3) 改善項目（職業技能種類）
 - 4) 運用培訓的方法及教學技巧
 - 5) 培訓所需時間
 - 6) 培訓所需費用
 - 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
 - 8) 計劃培訓進行日期及時間
 - 9) 提供培訓的機構
-

A) 詳述內容：

店鋪銷售部門的銷售員，大約20人(舉例每班)

B) 豐富計劃書內容的問題思考：

人數如果太多,同時進行培訓會影響公司運作,如何處理培訓的先後問題?

培訓計劃書內容

全部9點詳述：

- 1) 計劃書的培訓改善對象
 - 2) 受惠部門及員工人數
 - 3) 改善項目（職業技能種類）
 - 4) 運用培訓的方法及教學技巧
 - 5) 培訓所需時間
 - 6) 培訓所需費用
 - 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
 - 8) 計劃培訓進行日期及時間
 - 9) 提供培訓的機構
-

A) 詳述內容：

銷售技術水平 · 加強對公司貨品特色的認識及提升銷售能力

B) 豐富計劃書內容的問題思考：

除了以上的培訓內容外,還有什麼可以加入,例如鑽石鑑定課程?

培訓計劃書內容

全部9點詳述：

- 1) 計劃書的培訓改善對象
 - 2) 受惠部門及員工人數
 - 3) 改善項目（職業技能種類）
 - 4) 運用培訓的方法及教學技巧
 - 5) 培訓所需時間
 - 6) 培訓所需費用
 - 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
 - 8) 計劃培訓進行日期及時間
 - 9) 提供培訓的機構
-

A) 詳述內容：

導師直接上堂授課及實操採用“角色扮演”方法

B) 豐富計劃書內容的問題思考：

可否增加在課堂以外的學習內容,例如運用網上資源?

培訓計劃書內容

全部9點詳述:

- 1) 計劃書的培訓改善對象
 - 2) 受惠部門及員工人數
 - 3) 改善項目（職業技能種類）
 - 4) 運用培訓的方法及教學技巧
 - 5) 培訓所需時間
 - 6) 培訓所需費用
 - 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
 - 8) 計劃培訓進行日期及時間
 - 9) 提供培訓的機構
-

A) 詳述內容:

10堂 x 2hr = 20hr (舉例)

B) 豐富計劃書內容的問題思考:

導師可否在課程進行期間,按學生需要,把課程教學時數調整?

培訓計劃書內容

全部9點詳述：

- 1) 計劃書的培訓改善對象
 - 2) 受惠部門及員工人數
 - 3) 改善項目（職業技能種類）
 - 4) 運用培訓的方法及教學技巧
 - 5) 培訓所需時間
 - 6) 培訓所需費用
 - 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
 - 8) 計劃培訓進行日期及時間
 - 9) 提供培訓的機構
-

A) 詳述內容：

每小時\$xxxx,合共\$xxxx ·

B) 豐富計劃書內容的問題思考：

可否把數種課程內容混合,令教學時間安排更有效率,培訓費更合理?

培訓計劃書內容

全部9點詳述：

- 1) 計劃書的培訓改善對象
 - 2) 受惠部門及員工人數
 - 3) 改善項目（職業技能種類）
 - 4) 運用培訓的方法及教學技巧
 - 5) 培訓所需時間
 - 6) 培訓所需費用
 - 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
 - 8) 計劃培訓進行日期及時間
 - 9) 提供培訓的機構
-

A) 詳述內容：

文字題考核及角色扮演測試

B) 豐富計劃書內容的問題思考：

考核後的結果,會否影響員工的進昇機會?

培訓計劃書內容

全部9點詳述：

- 1) 計劃書的培訓改善對象
 - 2) 受惠部門及員工人數
 - 3) 改善項目（職業技能種類）
 - 4) 運用培訓的方法及教學技巧
 - 5) 培訓所需時間
 - 6) 培訓所需費用
 - 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
 - 8) 計劃培訓進行日期及時間
 - 9) 提供培訓的機構
-

A) 詳述內容：

公司的淡季月份，找出一個月份及在放工後2小時

B) 豐富計劃書內容的問題思考：

課程進行日期及時間安排,如應付員工調更及調鋪上班的情況?

培訓計劃書內容

全部9點詳述：

- 1) 計劃書的培訓改善對象
 - 2) 受惠部門及員工人數
 - 3) 改善項目（職業技能種類）
 - 4) 運用培訓的方法及教學技巧
 - 5) 培訓所需時間
 - 6) 培訓所需費用
 - 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
 - 8) 計劃培訓進行日期及時間
 - 9) 提供培訓的機構
-

A) 詳述內容：

部分由公司內部管理層及外聘培訓公司

B) 豐富計劃書內容的問題思考：

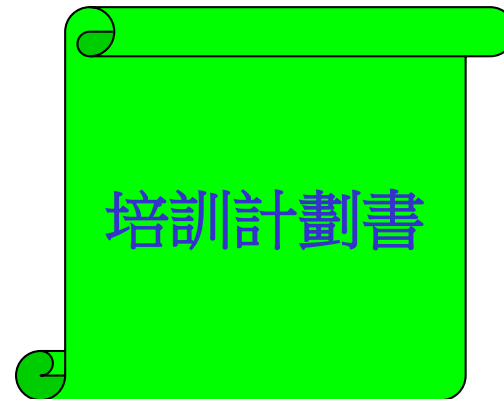
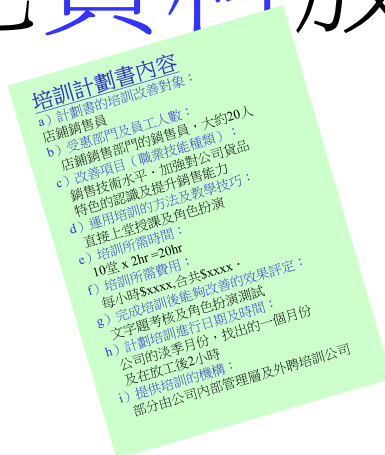
培訓內容加入了公司的個別要求,培訓機構會如何平衡及取捨培訓內容?

培訓計劃書內容

全部9點詳述：

- 1) 計劃書的培訓改善對象
- 2) 受惠部門及員工人數
- 3) 改善項目（職業技能種類）
- 4) 運用培訓的方法及教學技巧
- 5) 培訓所需時間
- 6) 培訓所需費用
- 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
- 8) 計劃培訓進行日期及時間
- 9) 提供培訓的機構

把資料放入培訓計劃書內

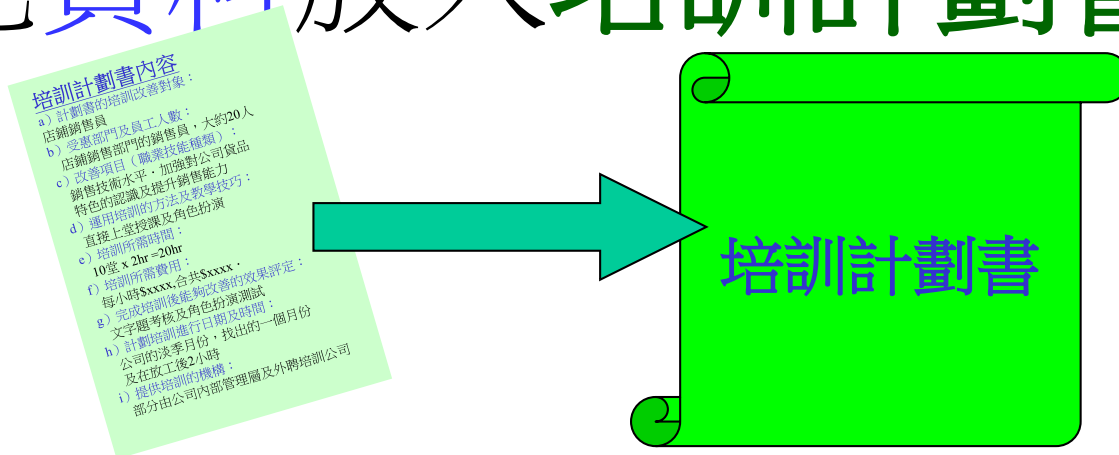


培訓計劃書內容

全部9點詳述：

- 1) 計劃書的培訓改善對象
- 2) 受惠部門及員工人數
- 3) 改善項目（職業技能種類）
- 4) 運用培訓的方法及教學技巧
- 5) 培訓所需時間
- 6) 培訓所需費用
- 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
- 8) 計劃培訓進行日期及時間
- 9) 提供培訓的機構

把資料放入培訓計劃書內



培訓計劃書內容

全部9點詳述:

- 1) 計劃書的培訓改善對象
- 2) 受惠部門及員工人數
- 3) 改善項目（職業技能種類）
- 4) 運用培訓的方法及教學技巧
- 5) 培訓所需時間
- 6) 培訓所需費用
- 7) 培訓後能夠改善的效果評定
- 8) 培訓進行日期及時間
- 9) 培訓的機構

培訓計劃書內容

a) 計劃書的培訓改善對象:

b) 受惠部門及員工人數:

c) 改善項目 (職業技能種類):

d) 運用培訓的方法及教學技巧:

e) 培訓所需時間:

f) 培訓所需費用:

g) 完成培訓後能夠改善的效果評定:

h) 計劃培訓進行日期及時間:

i) 提供培訓的機構:

A) 詳述內容

XXXXXXXX

B) 豐富計劃

XXXXXXXX

培訓計劃書內容

a) 計劃書的培訓改善對象:

b) 受惠部門及員工人數:

c) 改善項目 (職業技能種類):

d) 運用培訓的方法及教學技巧:

e) 培訓所需時間:

f) 培訓所需費用:

g) 完成培訓後能夠改善的效果評定:

h) 計劃培訓進行日期及時間:

i) 提供培訓的機構:

的問題思考:

培訓計劃書

培訓計劃書內容

全

培訓計劃書內容

- a) 計劃書的培訓改善對象：
店鋪銷售員
- b) 受惠部門及員工人數：
店鋪銷售部門的銷售員，大約20人
- c) 改善項目（職業技能種類）：
銷售技術水平，加強對公司貨品特色的認識及提升銷售能力
- d) 運用培訓的方法及教學技巧：
直接上堂授課及角色扮演
- e) 培訓所需時間：
10堂 x 2hr = 20hr
- f) 培訓所需費用：
每小時\$xxxx, 合共\$xxxx.
- g) 完成培訓後能夠改善的效果評定：
文字題考核及角色扮演測試
- h) 計劃培訓進行日期及時間：
公司的淡季月份，找出一個月份及在放工後2小時

外聘培訓公司

費用

後能夠改善的效果評定

進行日期及時間

的機構

- 1) 計劃書的培訓改善對象
- 2) 受惠部門及員工人數
- 3) 改善項目（職業技能種類）
- 4) 運用培訓的方法及教學技巧
- 5) 培訓所需時間

培訓計劃書內容

- a) 計劃書的培訓改善對象：
店鋪銷售員
- b) 受惠部門及員工人數：
店鋪銷售部門的銷售員，大約20人
- c) 改善項目（職業技能種類）：
銷售技術水平，加強對公司貨品特色的認識及提升銷售能力
- d) 運用培訓的方法及教學技巧：
直接上堂授課及角色扮演
- e) 培訓所需時間：
10堂 x 2hr = 20hr
- f) 培訓所需費用：
每小時\$xxxx, 合共\$xxxx.
- g) 完成培訓後能夠改善的效果評定：
文字題考核及角色扮演測試
- h) 計劃培訓進行日期及時間：
公司的淡季月份，找出一個月份及在放工後2小時
- i) 提供培訓的機構：
部分由公司內部管理層及外聘培訓公司

A) 詳述內容:

XXXXXXXXXXXXXXXX

B) 豐富計劃書內容

XXXXXXXXXXXXXXXX

培訓計劃書

培訓計劃書內容

全部9點詳述:

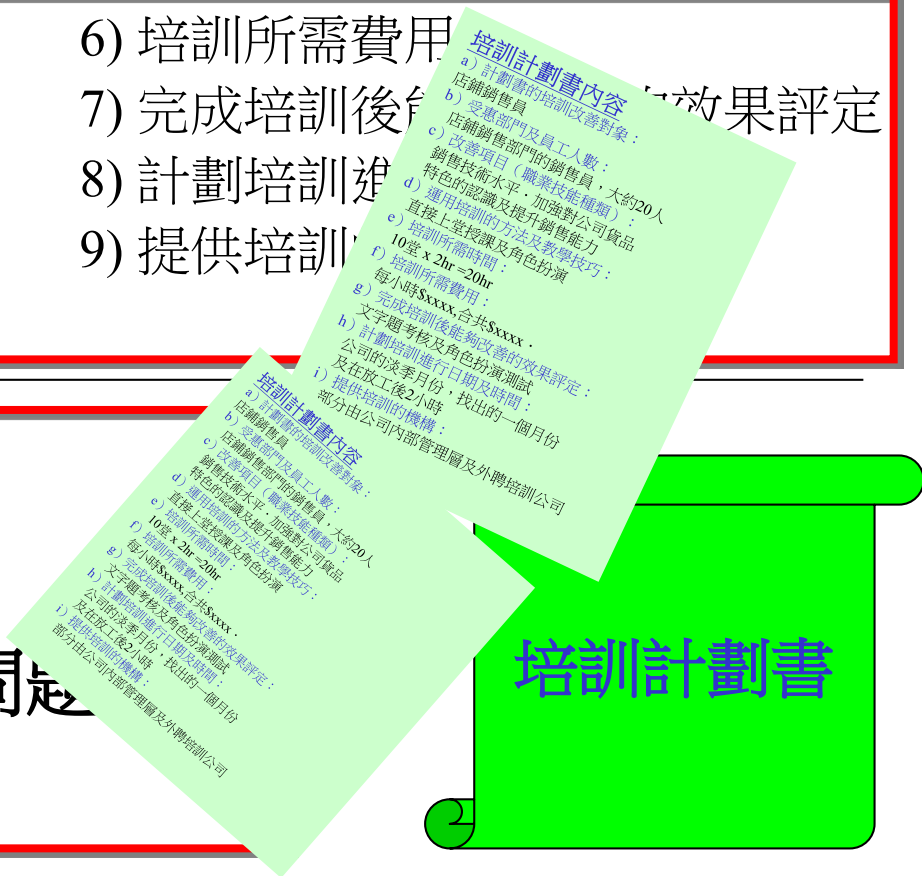
- 1) 計劃書的培訓改善對象
- 2) 受惠部門及員工人數
- 3) 改善項目（職業技能種類）
- 4) 運用培訓的方法及教學技巧
- 5) 培訓所需時間
- 6) 培訓所需費用
- 7) 完成培訓後的效果評定
- 8) 計劃培訓進行的日期及時間
- 9) 提供培訓的機構

A) 詳述內容:

XXXXXXXXXXXXXXXX

B) 豐富計劃書內容的問題

XXXXXXXXXXXXXXXX



培訓計劃書內容

全部9點詳述：

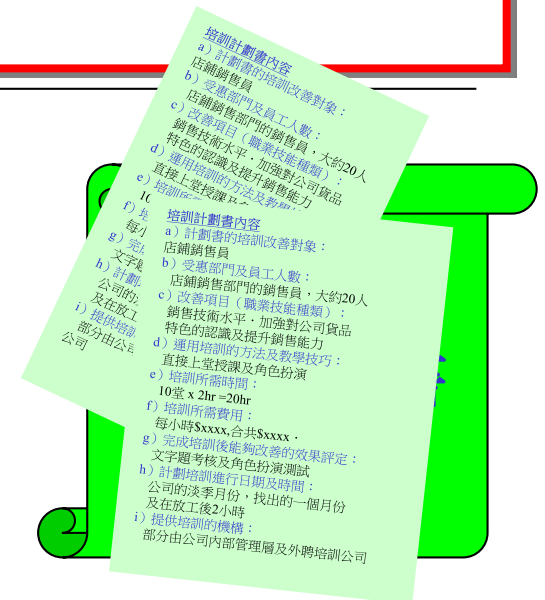
- 1) 計劃書的培訓改善對象
- 2) 受惠部門及員工人數
- 3) 改善項目（職業技能種類）
- 4) 運用培訓的方法及教學技巧
- 5) 培訓所需時間
- 6) 培訓所需費用
- 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
- 8) 計劃培訓進行日期及時間
- 9) 提供培訓的機構

A) 詳述內容：

XXXXXXXXXXXXXXXX

B) 豐富計劃書內容的問題思考：

XXXXXXXXXXXXXXXX



培訓計劃書內容

全部9點詳述：

- 1) 計劃書的培訓改善對象
- 2) 受惠部門及員工人數
- 3) 改善項目（職業技能種類）
- 4) 運用培訓的方法及教學技巧
- 5) 培訓所需時間
- 6) 培訓所需費用
- 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
- 8) 計劃培訓進行日期及時間
- 9) 提供培訓的機構

A) 詳述內容：

XXXXXXXXXXXXXXXX

B) 豐富計劃書內容的問題思考：

XXXXXXXXXXXXXXXX

培訓計劃書內容

- a) 計劃書的培訓改善對象：
店鋪銷售員
- b) 受惠部門及員工人數：
店鋪銷售部門的銷售員，大約20人
- c) 改善項目（職業技能種類）：
銷售技術水平，加強對公司貨品
特色的認識及提升銷售能力
- d) 運用培訓的方法及教學技巧：
直接上堂授課及角色扮演
- e) 培訓所需時間：
10堂 x 2hr = 20hr
- f) 培訓所需費用：
每小時\$xxxx, 合共\$xxxx
- g) 完成培訓後能夠改善的效果評定：
文字題考核及角色扮演測試
- h) 計劃培訓進行日期及時間：
公司的淡季月份，找出一個月份
及在放工後2小時
- i) 提供培訓的機構：
部分由公司內部管理層及外聘培訓公司

培訓計劃書內容

全部9點詳述:

- 1) 計劃書的培訓改善對象
- 2) 受惠部門及員工人數
- 3) 改善項目（職業技能種類）
- 4) 運用培訓的方法及教學技巧
- 5) 培訓所需時間
- 6) 培訓所需費用
- 7) 完成培訓後能夠改善的效果評定
- 8) 計劃培訓進行日期及時間
- 9) 提供培訓的機構

A) 詳述內容:

XXXXXXXXXXXXXX

B) 豐富計劃書內容的問題思考

XXXXXXXXXXXXXX

培訓計劃書內容

- a) 計劃書的培訓改善對象：
店鋪銷售員
- b) 受惠部門及員工人數：
店鋪銷售部門的銷售員，大約20人
- c) 改善項目（職業技能種類）：
銷售技術水平，加強對公司貨品特色的認識及提升銷售能力
- d) 運用培訓的方法及教學技巧：
直接上堂授課及角色扮演
- e) 培訓所需時間：
10堂 x 2hr = 20hr
- f) 培訓所需費用：
每小時\$xxxx, 合共\$xxxx
- g) 完成培訓後能夠改善的效果評定：
文字題考核及角色扮演測試
- h) 計劃培訓進行日期及時間：
公司的淡季月份，找出一個月份及在放工後2小時
- i) 提供培訓的機構：
部分由公司內部管理層及外聘培訓公司

培訓計劃書內容

全

- 1) 計劃書的培訓改善對象
- 2) 受惠部門及員工人數
- 3) 改善項目（職業技能種類）
- 4) 運用培訓的方法及教學技巧
- 5) 培訓所需時間

A) 詳述內容:

XXXXXXXXXXXXXXXX

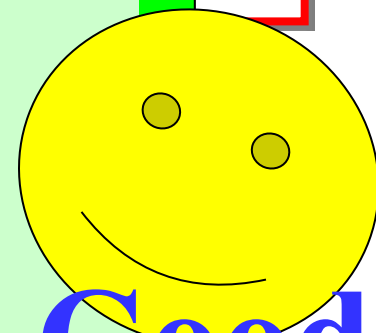
B) 豐富計劃書內容的

XXXXXXXXXXXXXXXX

培訓計劃書內容

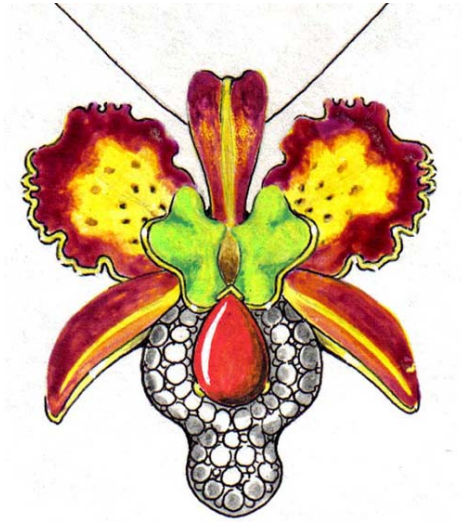
- a) 計劃書的培訓改善對象：
店鋪銷售員
- b) 受惠部門及員工人數：
店鋪銷售部門的銷售員，大約20人
- c) 改善項目（職業技能種類）：
銷售技術水平·加強對公司貨品特色的認識及提升銷售能力
- d) 運用培訓的方法及教學技巧：
直接上堂授課及角色扮演
- e) 培訓所需時間：
10堂 x 2hr =20hr
- f) 培訓所需費用：
每小時\$xxxx,合共\$xxxx·
- g) 完成培訓後能夠改善的效果評定：
文字題考核及角色扮演測試
- h) 計劃培訓進行日期及時間：
公司的淡季月份，找出的一個月份及在放工後2小時
- i) 提供培訓的機構：
部分由公司內部管理層及外聘培訓公司

評定



Good

完成



(完)

有效運用資訊，例子：貨品調撥的應用意義

在日常經營運作期間，如何把貨品靈活調配，以配合“靈活經營”的理念？

貨品的存倉管理，是指貨品的儲藏及保管的方式。良好的貨品的儲藏及保管的方式，是能配合店舖每日營運，對貨品在櫥窗展示的安排，及能按不同店舖做借貨銷售及調撥放置。另外，在進行銷售時展示給客戶銷售的應用需求及把貨品攜帶到不同的銷售展場做銷售，都需要有完整調撥出入紀錄。運用電腦軟件，有系統把資訊整理及匯出有意義的報告給管理層做營運決策時參考之用，都是有效運用資訊的好例子。

針對調撥出入的應用意義，管理層會有以下情況體會到：在營運公司時會有多種調撥需求，如果把調撥的安排交由電腦系統管理是最適合的，因為在存倉每天都需要做補貨、賣貨、調撥貨品。而在做貨品數量上的加減及更改存放位置時，要存倉管理能符合管理在準確性及有跟進性紀錄的要求，能達到以上的管理要求，都是良好的存倉管理。

1) 配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的英文代號，方便管理：

1) 母公司 Head Office -可以用"A" 代表	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推銷員 Local Sales	4) 出口部-推銷員 Overseas Sales	5) 展覽 Exhibition	6) 同一店舖內,不同的 展示飾櫃 ShowCase	7) 暫記貨到不同"客戶"珠寶公司的紀錄 -看"暫記單"內容時要用到這部分
A01 (紅磡-總艙)	B01 (旺角分店 1)	LS01 (陳志偉先生)	OS01 (黃天強先生)	EH01 (Exhibition on HK-Jun 香港會展中心六月)	SC01 在近門口的 ShowCase	CS01 Custom Store- 陳大文珠寶公司
A02 (紅磡-副艙)	B02 (旺角分店 2)	LS02 (李小強先生)	OS02 (廖小娟小姐)	EH02 (Exhibition on HK-Sept 香港會展中心九月)	SC02 在會計房右面的 ShowCase	CS02 Custom Store- 美麗珠寶公司
				EJ01 (Exhibition on Japan-Tokyo 日本東京)		
				EU01 (Exhibition on USA 美國)		

(說明):

在總公司內不同存放貨品地方的"代號"。	作為不同分店各自的總存量的"代號"，也可以"同一分店另加不同英文字母,例如：B01A,B01B...代表"同一分店內不同的存貨地方"	同一公司內不同戶外售貨員(不是門市指"行街")所攜帶的貨品，每日帶出及放工前交回公司的交收紀錄，利用這功能,就可以有條理地去管理。	把"公司貨"安排給"跑外埠行街"的紀錄及管理,都可以在這裏管理。	每次為參加不同展覽所撥調的"參展貨",都可以暫時撥調放在這地方,待做完展覽後,再從這"展覽櫃"中撥調回公司內的貨倉。例如本表的"A"或"B"的地方	同一店舖內不同的"展示飾櫃"的代號,方便記錄飾櫃內貨品的貯存及動向情況(指貨品賣了或是調到其他飾櫃)。	做本地及外地生意,很多時需要暫時寄存貨品到客戶公司內,待一段日子後再去"收貨結數"。"寄存貨品"的記錄可以利用電腦妥善安排。
---------------------	--	---	----------------------------------	---	---	--

2) 貨品調撥的應用例子：

在電腦系統中，設定不同調撥位置的英文代號實例：

以下是 XX 珠寶首飾"母"公司內的英文代號位置設定界面，所有系統設定規格，只作參考用。

電腦會自動排次序

櫃號	櫃名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

(事例):

- a) XX 珠寶首飾(母)公司, 在"紅磡(A01)"。
- b) 在"旺角"有兩間分店 (B01,B02)。
- c) 請了本地行街 Sales(LS01,LS02)2 人。
- d) 近年開拓海外市場, 請了跑埠 Sales(OS01)1 人。
- e) 參加外地珠寶展"東京(ET)", "美國(EU)"。
- f) 經常暫記公司貨到客戶"陳大文珠寶店(CS01)"

3) 調撥管理操作界面：

調撥管理

調撥單號: 12345 調撥日期: 02-12-2015 從: A01 到: B01

備註: 意思代表:從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1↑ (B01)".

調撥明細內容 調撥明細

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

調撥單瀏覽

排序項目: 銷貨單號 銷貨日期

調撥單號	調撥日期	從...櫃	到...櫃	備註
12343	01-12-2015			memo
12344	01-12-2015			memo
12345	02-12-2015	A01	B01	memo
12346	03-12-2015	B02	ET	memo

4) 了解公司各種調撥位置內貨品的動向：

配合"經營分析"內的：

A) 進貨分析表

B) 鎖貨分析表

C) 庫存分析表

去了解公司各種調撥
位置內貨品的動向

R. 經營分析		S. 系統管理	
客戶報表	▶		
廠商報表	▶		
員工簡表	▶		
進貨分析表	▶	進貨明細表	
銷貨分析表	▶	進貨支出明細表	
庫存分析表	▶		
應付帳款報表	▶		
應收帳款報表	▶		
其他報表	▶		

運用基本零售管理知識

能力單元：JLZZSA202A, 6 學分

工種：銷售範疇的營業員

資歷架構級別：2



內容：

貨品調撥的應用意義

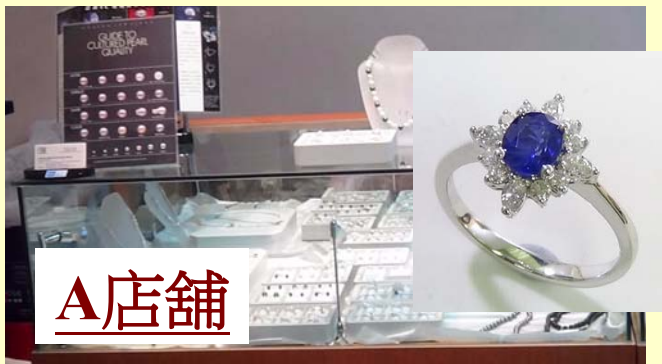
Power Point no: ppt-08

前言：

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

在日常經營運作期間，如何
把貨品靈活調配，

以配合“靈活經營”的理念？



前言：

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

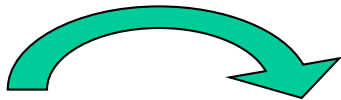
在日常經營運作期間，如何
把貨品靈活調配，
以配合“靈活經營”的理念？



有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的英文代號，方便管理按需求任意調撥

第1次調撥

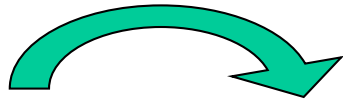


1) 母公司 Head Office -可以用 "A"代 表	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推 銷員 Local Sales	4) 出口部- 推銷員 Overseas Sales	5) 展覽 Exhibition	6) 同一店 鋪內, 不同的 展示飾 櫃 ShowC ase	7)暫記貨到 不同"客戶" 珠寶公司的 紀錄 -看"暫記單" 內容時要用 到這部分
--	-------------------------------	------------------------------------	--	------------------------	---	---

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的英文代號，方便管理按需求任意調撥

第1次調撥



1) 母公司 Head Office -可以用 "A"代 表	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推 銷員 Local Sales	4) 出口部- 推銷員 Overseas Sales	5) 展覽 Exhibition	6) 同一店 鋪內, 不同的 展示飾 櫃 ShowCase	7)暫記貨到 不同"客戶" 珠寶公司的 紀錄 -看"暫記單" 內容時要用 到這部分
--	-------------------------------	------------------------------------	--	------------------------	---	---

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的英文代號，方便管理按需求任意調撥

第2次調撥



1) 母公司 Head Office -可以用 "A"代 表	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推 銷員 Local Sales	4) 出口部- 推銷員 Overseas Sales	5) 展覽 Exhibition	6) 同一店 鋪內, 不同的 展示飾 櫃 ShowC ase	7)暫記貨到 不同"客戶" 珠寶公司的 紀錄 -看"暫記單" 內容時要用 到這部分
--	-------------------------------	------------------------------------	--	------------------------	---	---

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的英文代號，方便管理按需求任意調撥

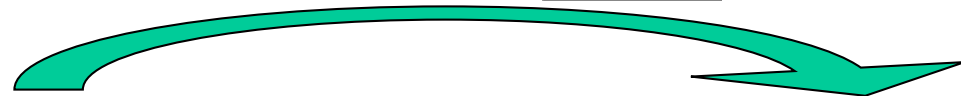
第3次調撥



1) 母公司 Head Office -可以用 "A"代 表	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推 銷員 Local Sales	4) 出口部- 推銷員 Overseas Sales	5) 展覽 Exhibition	6) 同一店 鋪內, 不同的 展示飾 櫃 ShowC ase	7)暫記貨到 不同"客戶" 珠寶公司的 紀錄 -看"暫記單" 內容時要用 到這部分
--	-------------------------------	------------------------------------	--	------------------------	---	---

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

貨品的存倉管理，是指貨品的儲藏及保管的方式。良好的貨品的儲藏及保管的方式，是能配合店鋪每日營運，對貨品在櫥窗展示的安排...



1) 母公司 Head Office -可以用 "A"代 表	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推 銷員 Local Sales	4) 出口部- 推銷員 Overseas Sales	5) 展覽 Exhibition	6) 同一店 鋪內， 不同的 展示飾 櫃 ShowC ase	7)暫記貨到 不同"客戶" 珠寶公司的 紀錄 -看"暫記單" 內容時要用 到這部分
--	-------------------------------	------------------------------------	--	------------------------	---	---

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

貨品的存倉管理，是指貨品的儲藏及保管的方式。良好的貨品的儲藏及保管的方式，是能配合店鋪每日營運，對貨品在櫥窗展示的安排...



1) 母公司 Head Office -可 "A" 表	2) 子公司 Branch	3) 本地-推 銷員	4) 出口部- 推銷員	5) 展覽 Exhibition	6) 同一店 鋪內， 不同的 展示飾 櫃 ShowCase	7)暫記貨到 不同"客戶" 珠寶公司的 紀錄 -看"暫記單" 內容時要用 到這部分
--	---------------------	------------------	-------------------	------------------------	---	---



A櫥窗



B櫥窗

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

貨品的存倉管理，是指貨品的儲藏及保管的方式。良好的貨品的儲藏及保管的方式，是能配合店鋪每日營運，對貨品在櫥窗展示的安排...



1) 母公司 Head Office	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推銷員	4) 出口部-推銷員	5) 展覽	6) 同一店鋪內，不同的展示飾櫃 ShowCase	7)暫記貨到不同"客戶"珠寶公司的紀錄 -看"暫記單"內容時要用到這部分
--------------------------	----------------------------	--------------	---------------	----------	---------------------------------	---

A櫥窗 **B櫥窗**

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

...及能按不同店舖做借貨銷售及調撥放置。另外在進行銷售時展示給客戶銷售的應用需求及把貨品攜帶到不同的**銷售展場**做銷售，都需要有完整調撥出入紀錄



1) 母公司 Head Office -可以用 "A"代 表	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推 銷員 Local Sales	4) 出口部- 推銷員 Overseas Sales	5) 展覽 Exhibition	6) 同一店 舖內, 不同的 展示飾 櫃 ShowC ase	7)暫記貨到 不同"客戶" 珠寶公司的 紀錄 -看"暫記單" 內容時要用 到這部分
--	-------------------------------	------------------------------------	--	------------------------	---	---

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

運用**電腦軟件**，有系統把資訊整理及匯出有意義的報告給管理層做營運決策時參考之用，都是有效運用資訊的好例子。

調撥管理操作界面：

調撥管理

調撥單號 12345 調撥日期 02-12-2015 從 A01 到 B01

備註 意思代表 從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1 ↑ (B01)*.

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

調撥明細

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

運用**電腦軟件**，有系統把資訊整理及匯出有意義的報告給管理層做營運決策時參考之用，都是有效運用資訊的好例子。

調撥管理操作界面：

調撥管理

調撥單號 12345 調撥日期 02-12-2015 從 A01 到 B01

備註

意思代表 從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1 ↑ (B01)".

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

針對調撥出入的應用意義，管理層會有以下情況體會到：在營運公司時會有**多種調撥需求**，如果把調撥的安排交由電腦系統管理是最適合的

調撥管理操作界面：

調撥管理

調撥單號: 12345 調撥日期: 02-12-2015 從: A01 到: B01

備註: 意思代表 從"總公司"(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1"(B01)。

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

針對調撥出入的應用意義，管理層會有以下情況體會到：在營運公司時會有**多種調撥需求**，如果把調撥的安排交由電腦系統管理是最適合的

調撥管理操作界面：

調撥管理

調撥單號: 12345 調撥日期: 02-12-2015 從: A01 到: B01

備註: 意思代表: 從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1↑ (B01)".

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

櫃號設定

佔4碼

櫃號	櫃名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地售貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

在電腦系統中, 設定不同調撥位置的英文代號

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

針對調撥出入的應用意義，管理層會有以下情況體會到：在營運公司時會有**多種調撥需求**，如果把調撥的安排交由電腦系統管理是最適合的

調撥管理操作界面：

調撥管理

調撥單號 12345 調撥日期 02-12-2015 從 A01 到 B01

備註 意思代表 從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1 ↑ (B01)".

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

編號	姓名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

針對調撥出入的應用意義，管理層會有以下情況體會到：在營運公司時會有**多種調撥需求**，如果把調撥的安排交由電腦系統管理是最適合的

調撥管理操作界面：

調撥管理

調撥單號 12345 調撥日期 02-12-2015 從 A01 到 B01

備註 意思代表 從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1 ↑ (B01)".

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

編號	姓名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

針對調撥出入的應用意義，管理層會有以下情況體會到：在營運公司時會有**多種調撥需求**，如果把調撥的安排交由電腦系統管理是最適合的

調撥管理操作界面：

調撥管理

調撥單號 12345 調撥日期 02-12-2015 從 A01 到 B01

備註 意思代表 從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1 ↑ (B01)".

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

編號	姓名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

針對調撥出入的應用意義，管理層會有以下情況體會到：在營運公司時會有**多種調撥需求**，如果把調撥的安排交由電腦系統管理是最適合的

調撥管理操作界面：

調撥管理

調撥單號 12345 調撥日期 02-12-2015 從 A01 到 B01

備註 意思代表 從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1 ↑ (B01)".

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

編號	姓名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

針對調撥出入的應用意義，管理層會有以下情況體會到：在營運公司時會有**多種調撥需求**，如果把調撥的安排交由電腦系統管理是最適合的

調撥管理操作界面：

調撥管理

調撥單號 12345 調撥日期 02-12-2015 從 A01 到 B01

備註 意思代表 從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1 ↑ (B01)".

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

編號	姓名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

針對調撥出入的應用意義，管理層會有以下情況體會到：在營運公司時會有**多種調撥需求**，如果把調撥的安排交由電腦系統管理是最適合的

調撥管理操作界面：

調撥管理

調撥單號 12345 調撥日期 02-12-2015 從 A01 到 B01

備註 意思代表 從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1 ↑ (B01)".

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

編號	姓名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用意義

針對調撥出入的應用意義，管理層會有以下情況體會到：在營運公司時會有**多種調撥需求**，如果把調撥的安排交由電腦系統管理是最適合的

調撥管理操作界面：

調撥管理

調撥單號 12345 調撥日期 02-12-2015 從 A01 到 B01

備註 意思代表 從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1 ↑ (B01)".

產品屬性	類別	產品編號	產品名

編號	姓名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1

設定不同調撥位置的英文代號

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

針對調撥由1的應用方面 管理層合在以下情況下會發的

調撥管理操作界面

調撥管理

調撥單號 1234

備註

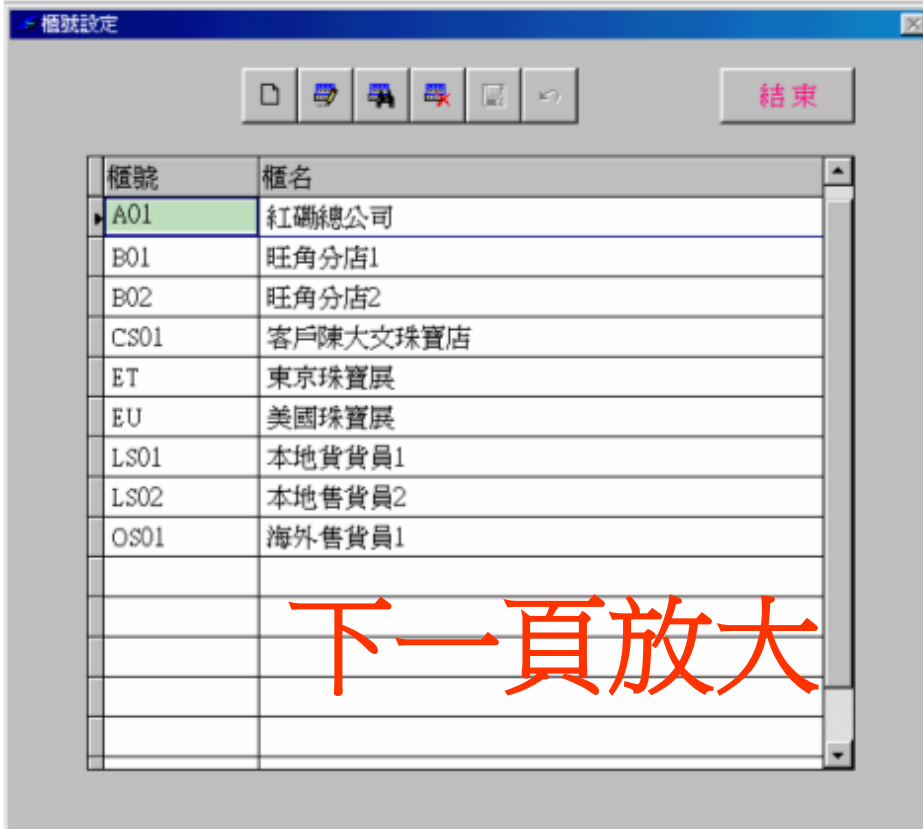
產品屬性	類別

櫃號	櫃名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

以下是XX珠寶首飾“母”公司內的英文代號位置設定界面。

所有系統設定規格，只作參考用。



The screenshot shows a software window titled "櫃號設定" (Counter Setting). It contains a table with two columns: "櫃號" (Counter Code) and "櫃名" (Counter Name). The table lists several counters, with A01 selected. A large red watermark "下一頁放大" (Next page zoom) is overlaid on the bottom half of the table.

櫃號	櫃名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

(事例):

- XX 珠寶首飾(母)公司,在"紅磡(A01)"
- 在"旺角"有兩間分店(B01,B02)
- 請了本地行街 Sales(LS01,LS02)2 人
- 近年開拓海外市場,請了跑埠 Sales(OS01)1 人
- 參加外地珠寶展"東京(ET)", "美國(EU)"
- 經常暫記公司貨到客戶"陳大文珠寶店(CS01)"

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

以下是XX珠寶首飾“母”公司內的英文代號位置設定界面。

所有系統設定規格，只作參考用。

櫃號	櫃名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

(事例):

- XX 珠寶首飾(母)公司,在"紅磡(A01)"
- 在"旺角"有兩間分店(B01,B02)
- 請了本地行街 Sales(LS01,LS02)2 人
- 近年開拓海外市場,請了跑埠 Sales(OS01)1 人
- 參加外地珠寶展"東京(ET)", "美國(EU)"
- 經常暫記公司貨到客戶"陳大文珠寶店(CS01)"

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

以下是XX珠寶首飾“母”公司內的英文代號位置設定界面。

所有系統設定規格，只作參考用。

櫃號	櫃名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

(事例):

- XX 珠寶首飾(母)公司,在"紅磡(A01)"
- 在"旺角"有兩間分店(B01,B02)
- 請了本地行街 Sales(LS01,LS02)2 人
- 近年開拓海外市場,請了跑埠 Sales(OS01)1 人
- 參加外地珠寶展"東京(ET)", "美國(EU)"
- 經常暫記公司貨到客戶"陳大文珠寶店(CS01)"

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

以下是XX珠寶首飾“母”公司內的英文代號位置設定界面。
所有系統設定規格，只作參考用。

櫃號	櫃名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

(事例):

- XX 珠寶首飾(母)公司,在"紅磡(A01)"。
- 在"旺角"有兩間分店(B01,B02)。
- 請了本地行街 Sales(LS01,LS02)2 人。
- 近年開拓海外市場,請了跑埠 Sales(OS01)1 人。
- 參加外地珠寶展"東京(ET)", "美國(EU)"。
- 經常暫記公司貨到客戶"陳大文珠寶店(CS01)"。

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

以下是XX珠寶首飾“母”公司內的英文代號位置設定界面。

所有系統設定規格，只作參考用。

櫃號	櫃名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

(事例):

- XX 珠寶首飾(母)公司,在"紅磡(A01)"
- 在"旺角"有兩間分店(B01,B02)
- 請了本地行街 Sales(LS01,LS02)2 人
- 近年開拓海外市場,請了跑埠 Sales(OS01)1 人
- 參加外地珠寶展"東京(ET)", "美國(EU)"
- 經常暫記公司貨到客戶"陳大文珠寶店(CS01)"

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

以下是XX珠寶首飾“母”公司內的英文代號位置設定界面。
所有系統設定規格，只作參考用。

櫃號	櫃名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

(事例):

- XX 珠寶首飾(母)公司,在"紅磡(A01)"
- 在"旺角"有兩間分店(B01,B02)
- 請了本地行街 Sales(LS01,LS02)2 人
- 近年開拓海外市場,請了跑埠 Sales(OS01)1 人
- 參加外地珠寶展"東京(ET)", "美國(EU)"
- 經常暫記公司貨到客戶"陳大文珠寶店(CS01)"

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

以下是XX珠寶首飾“母”公司內的英文代號位置設定界面。

所有系統設定規格，只作參考用。

櫃號	櫃名
A01	紅磡總公司
B01	旺角分店1
B02	旺角分店2
CS01	客戶陳大文珠寶店
ET	東京珠寶展
EU	美國珠寶展
LS01	本地貨貨員1
LS02	本地售貨員2
OS01	海外售貨員1

(事例):

- XX 珠寶首飾(母)公司,在"紅磡(A01)"
- 在"旺角"有兩間分店(B01,B02)
- 請了本地行街 Sales(LS01,LS02)2 人
- 近年開拓海外市場,請了跑埠 Sales(OS01)1 人
- 參加外地珠寶展"東京(ET)", "美國(EU)"
- 經常暫記公司貨到客戶"陳大文珠寶店(CS01)"

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

調撥管理操作界面

調撥管理

調撥單號: 12345 調撥日期: 02-12-2015 從: A01 到: B01

備註: 意思代表: 從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1↑ (B01)".

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

調撥單瀏覽

排序項目: 銷貨單號 銷貨日期

調撥單號	調撥日期	從...櫃	到...櫃	備註
12343	01-12-2015			memo
12344	01-12-2015			memo
12345	02-12-2015	A01	B01	memo
12346	03-12-2015	B02	ET	memo

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

調撥管理操作界面

調撥管理

調撥單號: 12345 調撥日期: 02-12-2015 從: A01 到: B01

備註: 意思代表: 從"總公司(A01) ↑" 撥調貨品到"旺角分公司 1↑ (B01)".

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

調撥單瀏覽

排序項目: 銷貨單號 銷貨日期

調撥單號	調撥日期	從...櫃	到...櫃	備註
12343	01-12-2015			memo
12344	01-12-2015			memo
12345	02-12-2015	A01	B01	memo
12346	03-12-2015	B02	ET	memo

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

調撥管理操作界面

調撥管理

調撥單號: 12345 調撥日期: 02-12-2015 從: A01 到: B01

備註: 意思代表: 從"總公司(A01) ↑" 撥調貨品到"旺角分公司 1↑ (B01)"

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價

調撥單瀏覽

排序項目: 銷貨單號 銷貨日期

結束

調撥單號	調撥日期	從...櫃	到...櫃	備註
12343	01-12-2015			memo
12344	01-12-2015			memo
12345	02-12-2015	A01	B01	memo
12346	03-12-2015	B02	ET	memo

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

調撥管理操作界面

調撥管理

調撥單號: 12345 調撥日期: 02-12-2015 從: A01 到: B01

備註: 意思代表:從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1↑ (B01)".

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱	數量	重量	銷貨單價
------	----	------	------	----	----	------

調撥單總覽

銷貨單號 銷貨日期

結束

調撥單號	調撥日期	從...櫃	到...櫃	備註
12343	01-12-2015			memo
12344	01-12-2015			memo
12345	02-12-2015	A01	B01	memo
12346	03-12-2015	B02	E1	memo

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

調撥

調撥管理

調撥單號: 12345 調撥日期: 02-12-2015 從: A01 到: B01

備註: 意思代表: 從"總公司(A01) ↑, 撥調貨品到"旺角分公司 1 ↑ (B01)".

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱

• 銷貨單號 • 銷貨日期

調撥單號	調撥日期	從...櫃	到...櫃	備註
12343	01-12-2015			memo
12344	01-12-2015			memo
12345	02-12-2015	A01	B01	memo
12346	03-12-2015	B02	E1	memo

進貨分析表

- 客戶報表
- 廠商報表
- 員工簡表
- 進貨分析表
- 銷貨分析表
- 庫存分析表
- 應付帳款報表
- 應收帳款報表
- 其他報表

進貨明細表

進貨支出明細表

調撥單總覽

有效運用資訊 例子：貨品調撥的應用例子

調撥

調撥管理

調撥單號 12345 調撥日期 02-12-2015 從 A01 到 B01

備註 意思代表 從"總公司(A01) ↑，撥調貨品到"旺角分公司 1↑ (B01)"。

調撥明細內容

產品屬性	類別	產品編號	產品名稱

調撥單瀏覽

排序項目：
 銷貨單號 銷貨日期

調撥單號	調撥日期	從...櫃	到...櫃	備註
12343	01-12-2015			memo
12344	01-12-2015			memo
12345	02-12-2015	A01	B01	memo
12346	03-12-2015	B02	ET	memo

R.經營分析 S.系統管理

客戶報表
 廠商報表
 員工簡表

進貨分析表
 銷貨分析表
 庫存分析表

應付帳款報表
 應收帳款報表
 其他報表

配合“經營分析”內的各種報表：

- A) 進貨分析表
 - B) 鎖貨分析表
 - C) 庫存分析表
- 去了解公司各種調撥位置內貨品的動向

有效運用資訊 例子：貨品調撥的**應用例子**

因為在存倉
每天都需要做：
補貨、賣貨、調
撥貨品。

而在做貨品
數量上的：
加減及更改存放
位置時...

The screenshot shows a software menu with two main sections: 'R. 經營分析' and 'S. 系統管理'. Under 'R. 經營分析', there are sub-items: '客戶報表', '廠商報表', '員工簡表', '進貨分析表', '銷貨分析表', '庫存分析表', '應付帳款報表', '應收帳款報表', and '其他報表'. A red box highlights '進貨分析表'. Another red box highlights the text '配合“經營分析”內的各種報表：'.

配合“經營分析”內的各種報表：

- A) 進貨分析表
- B) 鎖貨分析表
- C) 庫存分析表

去了解公司各種調撥位置內貨品的動向

有效運用資訊 例子：貨品調撥的**應用例子**

...要存倉管理能符合管理在：

- 準確性及
- 有跟進性紀錄

的要求，能達到以上的管理要求，都是良好的存倉管理。

The screenshot shows a software menu with two main sections: 'R. 經營分析' (Business Analysis) and 'S. 系統管理' (System Management). Under 'R. 經營分析', there are several sub-items: '客戶報表' (Customer Reports), '廠商報表' (Supplier Reports), '員工簡表' (Employee Summary), '進貨分析表' (Purchase Analysis Table), '銷貨分析表' (Sales Analysis Table), '庫存分析表' (Inventory Analysis Table), '應付帳款報表' (Accounts Payable Report), '應收帳款報表' (Accounts Receivable Report), and '其他報表' (Other Reports). The '進貨分析表' (Purchase Analysis Table) is highlighted with a red box. To the right of the screenshot, there is a text box with a red border containing the text: '配合“經營分析”內的各種報表：' (Accompanying various reports within "Business Analysis":). Below this text box, there is a list of three options: 'A) 進貨分析表' (Purchase Analysis Table), 'B) 鎖貨分析表' (Inventory Locking Analysis Table), and 'C) 庫存分析表' (Inventory Analysis Table). Below the list, there is a paragraph of text: '去了解公司各種調撥位置內貨品的動向' (To understand the movement of goods in various allocation positions within the company).

配合“經營分析”內的各種報表：

- A) 進貨分析表
- B) 鎖貨分析表
- C) 庫存分析表

去了解公司各種調撥位置內貨品的動向

總結

我們**學了**有效運用資訊：
貨品調撥的**應用意義**及**應用例子**

明白在日常經營運作期間，如何把貨品靈活調配，以配合“**靈活經營**”的理念。

管理層知道營運公司時，會有多種調撥需求，也**學會操作電腦管理系統**做調撥的安排。

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的**英文代號詳細內容**：

1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)
<p>1) 母公司 Head Office - 可以用 "A" 代表</p>	本地-推銷員 Local Sales-	出口部-推銷員 Overseas Sales-	展覽 Exhibition-	同一店舖內,不同的展示飾櫃 ShowCase-	暫記貨到不同"客戶"珠寶公司的紀錄 -看"暫記單"內容時要用到這部分	
	S01- 陳志偉先生)	OS01- (黃天強先生)	EH01- (Exhibition on HK-Jun 香港會展中心六月)	SC01- 在近門口的 ShowCase-	CS01- Custom Store-- 陳大文珠寶公司	
	S02- 李小強先生)	OS02- (廖小娟小姐)	EH02- (Exhibition on HK-Sept 香港會展中心九月)	SC02- 在會計房右面的 ShowCase-	CS02- Custom Store-- 美麗珠寶公司	
			EJ01- (Exhibition on Japan-Tokyo 日本東京)			
			EU01- (Exhibition on USA 美國)			
(完)						
	同一公司內不同戶外售員(不是門市指"行街")	把"公司貨"安排給"跑外埠行街"的紀錄及管理,都	每次為參加不同展覽所撥調的"參展貨",都可以暫時撥調放在這地方,待做完	同一店舖內不同的"展示飾櫃"的代號,方	做本地及外地生意,很多時需要暫時寄存貨品到客戶公司內,待	

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的**英文代號詳細內容**：

1) 母公司 Head Office -可以用"A" 代表-	2) 子公司 Branch Office	3) 口部-推銷 Overseas Sales-	4) 展覽 Exhibition-	5) 同一店鋪 內,不同的 展示飾櫃 ShowCase-	6) 暫記貨到不同 "客戶"珠寶公 司的紀錄 -看"暫記單"內容 時要用到這部分-
A01- (紅勸-總辦)	B01- (旺角分店 1)	EH01- (Exhibition on HK-Jun 香港會展中心六月)	SC01- 在近門口的 ShowCase-	CS01- Custom Store-- 陳大文珠寶公司-	
A02- (紅勸-副辦)	B02- (旺角分店 2)	EH02- (Exhibition on HK-Sept 香港會展中 心九月)	SC02- 在會計房 右面的 ShowCase-	CS02- Custom Store-- 美麗珠寶公司-	
		EJ01- (Exhibition on Japan-Tokyo 日本東 京)			
		EU01- (Exhibition on USA 美 國)			
		(完)			
在總公司內 不同存放貨 品地方的" 代號"...	作店存	"公司貨" 排給"跑外 行街"的紀 及管理,都	每次為參加不同展 覽所撥調的"參展貨 ",都可以暫時撥調 放在這地方,待做完	同一店鋪 內不同的" 展示飾櫃" 的代號,方	做本地及外地生 意,很多時需要 暫時寄存貨品到 客戶公司內,待

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的**英文代號詳細內容**：

1) 母公司 Head Office -可以用"A" 代表-	2) 子公司 Branch Office	3) 本地 Local	4) 香港 Hong Kong	5) 日本 Japan	6) 同一店舖 內,不同的 展示飾櫃 ShowCase	7) 暫記貨到不同 "客戶"珠寶公 司的紀錄 -看"暫記單"內容 時要用到這部分-
A01- (紅勳-總艙)	B01- (旺角分店 1)	LS (Local Sales)	EX (Exhibition on HK-Jun 港會展中心六月)	EX (Exhibition on Sept 香港會展中 九月)	SC01- 在近門口的 ShowCase	CS01- Custom Store-- 陳大文珠寶公司
A02- (紅勳-副艙)	B02- (旺角分店 2)	LS (Local Sales)	EX (Exhibition on Sept 香港會展中 九月)	EX (Exhibition on Jan-Tokyo 日本東 一月)	SC02- 在會計房 右面的 ShowCase	CS02- Custom Store-- 美麗珠寶公司
在總公司內 不同存放貨 品地方的" 代號"...	作為不同分 店各自的總 存量的"代號" ，也可以"同	同 不 貨 市	EX (Exhibition on USA 美 國)	EX (Exhibition on USA 美 國)	同一店舖 內不同的" 展示飾櫃" 的代號，方	做本地及外地生 意，很多時需要 暫時寄存貨品到 客戶公司內，待
		3) 本地-推銷員 Local Sales				
		LS01 (陳志偉先生)				
		LS02 (李小強先生)				

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的英文代號詳細內容：

1) 母公司 Head Office -可以用"A" 代表-	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推銷員 Local Sales-	4) 出口部-推銷員 Overseas Sales	5) 同一店舖內,不同的展示飾櫃 ShowCase-	6) 同一店舖內,不同的展示飾櫃 ShowCase-	7) 暫記貨到不同"客戶"珠寶公司的紀錄 -看"暫記單"內容時要用到這部分-
A01- (紅勳-總艙)	B01- (旺角分店 1)	LS01- (陳志偉先生)	OSC1- (黃天強先生)	SC01- 在近門口的 ShowCase-	SC01- 在近門口的 ShowCase-	CS01- Custom Store-- 陳大文珠寶公司-
A02- (紅勳-副艙)	B02- (旺角分店 2)	LS02- (李小強先生)	OSC2- (廖小娟小姐)	SC02- 在會計房 右面的 ShowCase-	SC02- 在會計房 右面的 ShowCase-	CS02- Custom Store-- 美麗珠寶公司-
在總公司內不同存放貨品地方的"代號"、	作為不同分店各自的總存量的"代號"，也可以"同	同一公司內不同戶外售貨員(不是門市指"行街")	把安埠錄	同一店舖內不同的"展示飾櫃"的代號，方	同一店舖內不同的"展示飾櫃"的代號，方	做本地及外地生意，很多時需要暫時寄存貨品到客戶公司內，待

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的英文代號詳細內容：

1) 母公司 Head Office -可以用"A" 代表-	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推銷員 Local Sales-	4) 出口部-推銷員 Overseas Sales-	5) 展覽 Exhibition	6) 暫記貨到不同"客戶"珠寶公司的紀錄 -看"暫記單"內容時要用到這部分-
A01- (紅勳-總辦)	B01- (旺角分店 1)	LS01- (陳志偉先生)	OS01- (黃天強先生)	EH01 (Exhibition on HK-Jun 香港會展中心六月)	CS01- Custom Store-- 陳大文珠寶公司-
A02- (紅勳-副辦)	B02- (旺角分店 2)	LS02- (李小強先生)	OS02- (廖小娟小姐)	EH02 (Exhibition on HK-Sept 香港會展中心九月)	CS02- Custom Store-- 美麗珠寶公司-
(完兇月)				EJ01 (Exhibition on Japan-Tokyo 日本東京)	
在總公司內不同存放貨品地方的"代號"、	作為不同分店各自的總存量的"代號"，也可以"同	同一公司內不同戶外售貨員(不是門市指"行街")	把"公司貨"安排給"跑外埠行街"的紀錄及管理，都	每覽"、放	做本地及外地生意，很多時需要暫時寄存貨品到客戶公司內，待
				EU01 (Exhibition on USA 美國)	

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的**英文代號詳細內容**：

1) 母公司 Head Office -可以用"A" 代表-	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推銷員 Local Sales-	4) 出口部-推銷員 Overseas Sales-	5) 展覽 Exhibition-	6) 同一店舖內,不同的展示飾櫃	7) 暫記貨到不
A01- (紅勸-總艙)	B01- (旺角分店 1)	LS01- (陳志偉先生)	OS01- (黃天強先生)	EH01- (Exbition on HK-Jun 香港會展中心六月)	6) 同一店舖內,不同的展示飾櫃 ShowCase	
A02- (紅勸-副艙)	B02- (旺角分店 2)	LS02- (李小強先生)	OS02- (廖小娟小姐)	EH02- (Exbition on HK-Sept 香港會展中心九月)	SC01 在近門口的 ShowCase	
				EJ01- (Exbition on Japan-Tokyo 日本東京)	SC02 在會計房 右面的 ShowCase	
				EU01- (Exbition on USA 美國)		
(說免月):						
在總公司內不同存放貨品地方的"代號"。	作為不同分店各自的總存量的"代號"，也可以"同	同一公司內不同戶外售貨員(不是門市指"行街")	把"公司貨"安排給"跑外埠行街"的紀錄及管理，都	每次為參加不同展覽所撥調的"參展貨"，都可以暫時撥調放在這地方，待做完	同一店舖內	同一店舖內

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的**英文代號詳細內容**：

1) 母公司 Head Office -可以用"A" 代表-	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推銷員 Local Sales-	4) 出口部-推銷員 Overseas Sales-	5) 展覽 Exhibition-	6)	7) 暫記貨到不
A01- (紅勸-總艙)	B01- (旺角分店 1)	LS01- (陳志偉先生)	OS01- (黃天強先生)	EH01- (Exhibition on HK-J 香港會展中心六月		7) 暫記貨到不同"客戶"珠寶公司的紀錄 -看"暫記單"內容時要用到這部分
A02- (紅勸-副艙)	B02- (旺角分店 2)	LS02- (李小強先生)	OS02- (廖小娟小姐)	EH02- (Exhibition on HK-Sept 香港會展 心九月)		
				EJ01- (Exhibition on Japan-Tokyo 日本 京)		CS01 Custom Store- 陳大文珠寶公司
				EU01- (Exhibition on USA 國)		
(說免月):						
在總公司內不同存放貨品地方的"代號"、	作為不同分店各自的總存量的"代號"，也可以"同	同一公司內不同戶外售貨員(不是門市指"行街")	把"公司貨"安排給"跑外埠行街"的紀錄及管理，都	每次為參加不同展覽所撥調的"參展"，都可以暫時撥放在這地方，待做		CS02 Custom Store- 美璽珠寶公司

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的**英文代號詳細內容**：

1) 母公司 Head Office -可以用"A" 代表	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推銷員 Local Sales	4) 出口部-推銷員 Overseas	5) 展覽 Exhibition	6) 同一店鋪內,不同的展示飾櫃	7) 暫記貨到不同"客戶"珠寶公司的紀錄 -看"暫記單"內容
A01 (紅礁)						
A02 (紅礁)						
				(Exhibition on USA 美國)		
(說明):						
在總公司內不同存放貨品地方的"代號"。	作為不同分店各自的總存量的"代號"，也可以"同	同一公司內不同戶外售貨員(不是門市指"行街")	把"公司貨"安排給"跑外埠行街"的紀錄及管理，都	每次為參加不同展覽所撥調的"參展貨"，都可以暫時撥調放在這地方，待做完	同一店鋪內不同的"展示飾櫃"的代號，方	做本地及外地生意，很多時需要暫時寄存貨品到客戶公司內，待

下一頁是各英文代號詳細內容講解

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的**英文代號詳細內容**：

1) 母公司 Head Office -可以用"A" 代表	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推銷員 Local Sales	4) 出口部-推銷員 Overseas	5) 展覽 Exhibition	6) 同一店鋪內,不同的展示飾櫃	7) 暫記貨到不同"客戶"珠寶公司的紀錄 -看"暫記單"內容
A01 (紅礁)						
A02 (紅礁)						

下一頁是各英文代號詳細內容講解

(說明):

在總公司內不同存放貨品地方的"代號"。	作為不同分店各自的總存量的"代號"，也可以"同	同一公司內不同戶外售貨員(不是門市指"行街")	把"公司貨"安排給"跑外埠行街"的紀錄及管理，都	每次為參加不同展覽所撥調的"參展貨"，都可以暫時撥調放在這地方，待做完	同一店鋪內不同的"展示飾櫃"的代號，方	做本地及外地生意，很多時需要暫時寄存貨品到客戶公司內，待
---------------------	-------------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------------------	---------------------	------------------------------

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的**英文代號詳細內容**：

1) 1) 母公司 Head Office - 可以用 "A" 代表	2) 本地-推銷員	3) 出口部-推銷	4) 展覽	5) 同一店鋪	6) 同一店鋪	7) 暫記貨到不同
A01 (紅磡-總舖)	Local Sales	Export Sales	Exhibition	同一店鋪	同一店鋪	同一店鋪
A02 (紅磡-副舖)	陳志偉先生	(黃天強先生)	(Exhibition on Hkt-Jun 香港會展中心六月)	在會話房	在會話房	在會話房
	小華先生	小娟	(Exhibition on Japan-Tokyo 日本東 京)	在會話房	在會話房	在會話房
			(Exhibition on USA 美 國)	在會話房	在會話房	在會話房
			(信亮明)	在會話房	在會話房	在會話房
	同一公司內	同一公司內	每次為參加不同展	同一店鋪	同一店鋪	做本地及外地生
	不同戶外售	安排給"跑外	覽所撥調的"參展貨	內不同的"	內不同的"	意，很多時需要
	員(不是門	埠行街"的紀	"，都可以暫時撥調	展示飾櫃"	展示飾櫃"	暫時寄存貨品到
	市指"行街")	錄及管理，都	放在這地方，待做完	的代號，方	的代號，方	客戶公司內，待

在總公司內不同
存放貨品地方的
"代號"。

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的英文代號詳細內容：

1) 母公司 Head Office -可以用"A" 代表-	2) 子公司 Branch Office	3) 口部-推銷 展覽	4) 同一店舖	5) 同一店舖	6) 同一店舖	7) 暫記貨到不同"客戶"珠寶公
A01- (紅勳-總船)	B01 (旺角分店 1)					
A02- (紅勳-副船)	B02 (旺角分店 2)					

作為不同分店各自的總存量的"代號"，也可以同一分店另加不同英文字母，例如：
B01A, B01B...代表"同一分店內不同的存貨地方"

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的**英文代號詳細內容**：

1) 母公司 Head Office -可以用"A" 代表-	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推銷員 Local Sales	4) 同一公司內不同戶外 售貨員(不是門市指" 行街")所攜帶的貨品， 每日帶出及放工前交 回公司的交收紀錄， 利用這功能,就可以有 條理地去管理	5) 登	6) 同一店舖	7) 暫記貨到不 同"客戶"珠寶公
A01- (紅磡-總艙)	B01- (旺角分店 1)	LS01 (陳志偉先生)			Show Case	時費用到這部分
A02- (紅磡-副艙)	B02- (旺角分店 2)	LS02 (李小強先生)			在會計房	Custom Store-
在總公司內 不同存放貨 品地方的" 代號"...	作為不同分 店各自的總 存量的"代號" ，也可以"同	同 不 貨 市			次	地及外地生 很多時需要 寄存貨品到 客戶公司內，待

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的英文代號詳細內容：

把"公司貨"安排給"跑外埠行街"的紀錄及管理，都可以在這裏管理。

4) 出口部-推銷員 Overseas Sales
OS01 (黃天強先生)
OS02 (廖小娟小姐)

6) 同一店舖內,不同的展示飾櫃 ShowCase	7) 暫記貨到不同"客戶"珠寶公司的紀錄 -看"暫記單"內容時要用到這部分
SC01- 在近門口的 ShowCase	CS01- Custom Store-- 陳大文珠寶公司
SC02- 在會計房右面的 ShowCase	CS02- Custom Store-- 美麗珠寶公司
同一店舖內不同的"展示飾櫃"的代號,方	做本地及外地生意,很多時需要暫時寄存貨品到客戶公司內,待

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的英文代號詳細內容：

1) 母公司 Head Office -可以用 代表-	2) 子公司 Subsidiary -可以用 代表-	3) 本地-推銷員 Local Sales -可以用 代表-	4) 出口部-推銷員 Export Sales -可以用 代表-	5) 展覽 Exhibition -可以用 代表-	6) 暫記貨到不同 "客戶"珠寶公 司的紀錄 -看"暫記單"內容 時要用到這部分
A01- (紅磡-總行) (旺角分店) (陳志雲先生) (黃天濤先生) (香港)	B02- (紅磡-總行) (旺角分店) (李國華先生) (李國華先生) (香港)	CS01- Custom Store-- 陳大文珠寶公司	CS02- Custom Store-- 美麗珠寶公司	EH01- (Exhibition on HK-Jun 香港會展中心六月)	
				EH02- (Exhibition on HK-Sept 香港會展中 心九月)	
				EJ01- (Exhibition on Japan-Tokyo 日本東 京)	
				EU01- (Exhibition on USA 美 國)	

每次為參加不同展覽所撥調的"參展貨"，都可以暫時撥調放在這地方，待做完展覽後，再從這"展覽櫃"中撥調回公司內的貨倉。例如本表的"A"或"B"的地方

在總公司... 不同存放... 品地方的... 代號... 也可以"同... 做本地及外地生意，很多時需要暫時寄存貨品到客戶公司內，待

補充

配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的**英文代號詳細內容**：

1) 母公司 Head Office -可以用"A" 代表-	2) 子公司 Branch Office	3) 本地-推銷員 Local Sales	4) 出口部-推銷 Export Sales	5) 展覽 Exhibition	6) 同一店鋪內,不同的 展示飾櫃 Show Case	7) 暫記貨到不
A01- (紅勳-總船)	B01- (旺角分店 1)	LS01- (陳小強先生)	EU01- (Exhibition on USA)	Japan-Tokyo 日本東京	SC01+ 在近門口的 Show Case	容分
A02- (紅勳-副船)	B02- (旺角分店 2)	LS02- (李小姐)	EU02- (Exhibition on USA)	Japan-Tokyo 日本東京	SC02+ 在會計房 右面的 Show Case	司
在總公司內 不同存放貨 品地方的" 代號"	作為不同分 店各自的總 存量的"代號" ，也可以"同	同一公司 不同戶 貨員(指 市指	同一公司 不同戶 貨員(指 市指	同一公司 不同戶 貨員(指 市指	同一公司 不同戶 貨員(指 市指	主要到時

補充

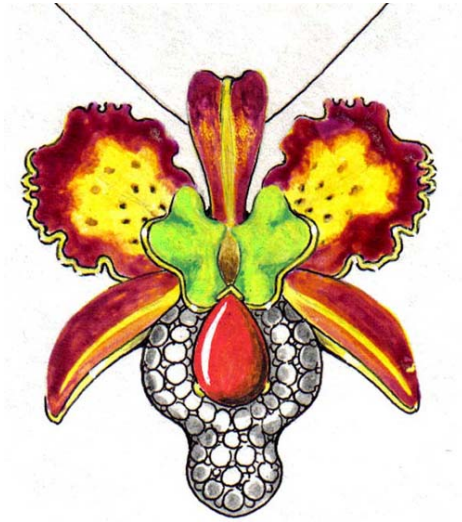
配合電腦系統，把要調撥的位置，在軟件中設定不同的**英文代號詳細內容**：

做本地及外地生意，很多時需要暫時寄存貨品到客戶公司內，待一段日子後再去"收貨結數"。"寄存貨品"的記錄可以利用電腦妥善安排。

7) 暫記貨到不同"客戶"珠寶公司的紀錄
-看"暫記單"內容時要用到這部分

CS01
Custom Store
陳大文珠寶公司

CS02
Custom Store
美璽珠寶公司



(完)

科目:運用基本零售管理知識

能力單元：JLZZSA202A, 6 學分

工種: 銷售範疇的營業員

資歷架構級別: 2



內容:
認識一般寶石及
珠寶首飾製作物料

Power Point no: ppt-09

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

為何要學習這些內容？

售貨員能明白運用在首飾設計上的寶石類的分類法，認識在設計中，必須符合的條件，及知道主要出產的地區，售貨員能明白以上的知識後，對了解貨品的性質，向客戶講解貨品的特色，及提高銷售能力是有幫助。

內容會出現以下圖解學習：

- A) 同一種鑽石、寶石、半寶石各自分為不同切割面
- B) 同一種鑽石、寶石、半寶石各自分為不同形狀、尺寸

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

運用在首飾設計上的寶石類，分類法有很多種，以價值方面劃分，可以分為：

- 1.高檔次：鑽石、紅寶石、藍寶石、綠寶石(可稱為祖母綠)及貴價珍珠等。
- 2.中檔次：海藍寶石、碧璽等、通稱為半寶石。另外也包括翡翠、珍珠、蛋白石等。
- 3.低檔次：黃晶、紫晶石、橄欖石、瑪瑙、人造寶石等。

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

運用以上鑽石、寶石在設計中，必須符合以下條件：

- 1.美觀：有吸引的顏色，顏色的性質可以是單一或是多於一種；表面有光澤，性質是透明、不透明或是半透明也有。
- 2.稀有：產量越稀少越珍貴。
- 3.耐用：顏色能持久保持光澤及有一定適合鑲嵌在首飾上的硬度及耐磨性。

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

主要出產的地區：

南非、澳大利亞、扎伊爾等出產很多鑽石。

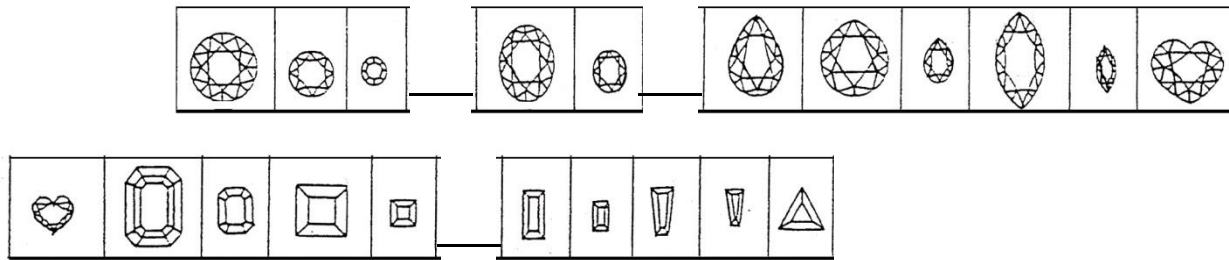
緬甸、斯里蘭卡和泰國出產紅寶石。

澳大利亞、泰國、斯里蘭卡、緬甸出產藍寶石。

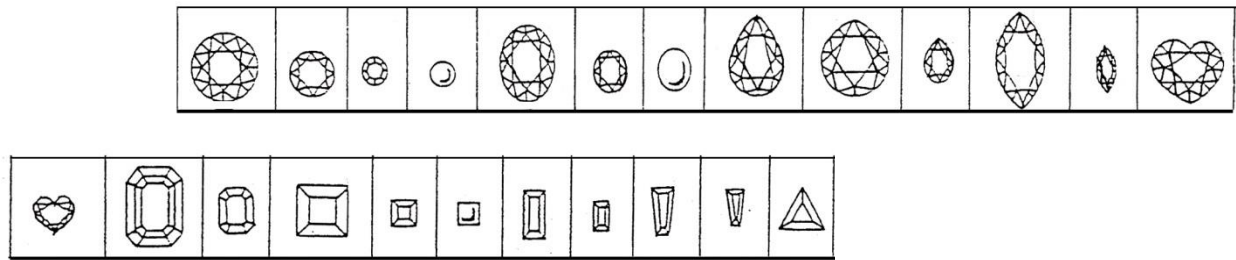
認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

同一種鑽石、寶石、半寶石再分為不同切割面，圖解：

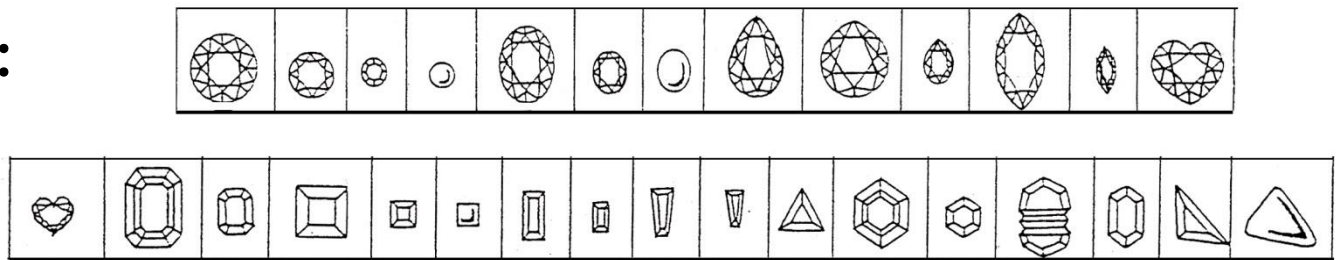
鑽石：



寶石：

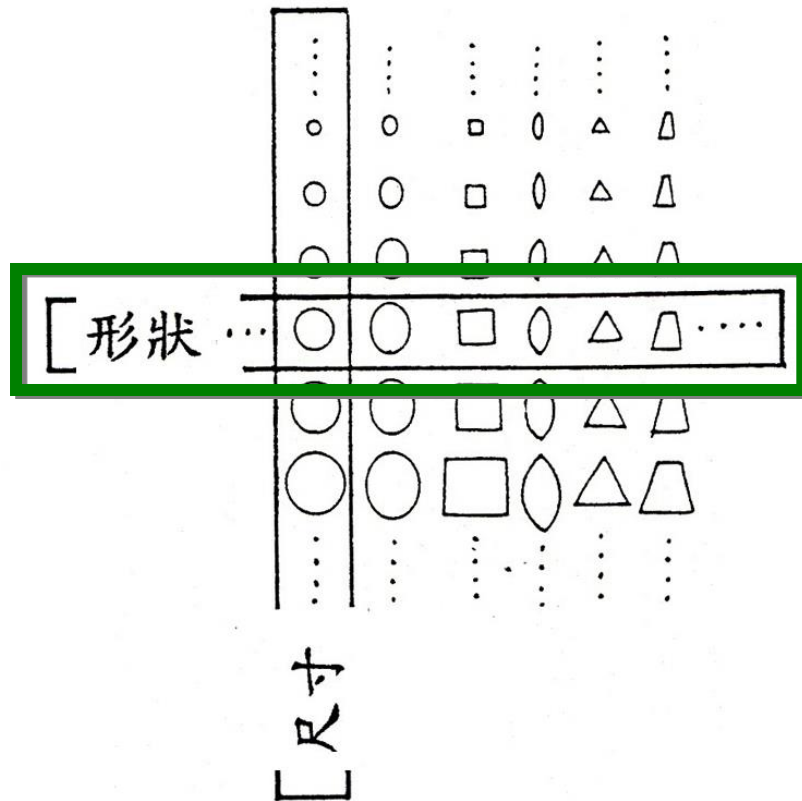


半寶石：



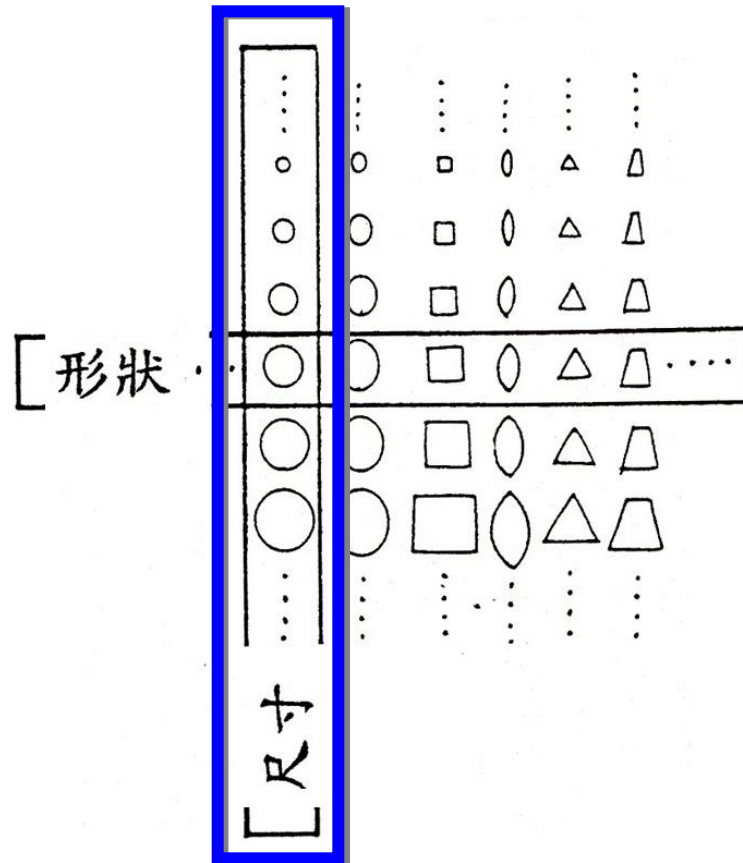
認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

同一種鑽石、寶石、半寶石各自再分為不同形狀、尺寸：



認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

同一種鑽石、寶石、半寶石各自再分為不同形狀、尺寸：



認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

同一種鑽石、寶石、半寶石，各自再分為不同形狀、尺寸，圖解如下：

鑽石分為不同形狀、尺寸：

(各種鑽石，寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

●重量單位：卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文) ●長度單位：毫米(mm)

①		鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2	5.00 11.0
②			4x6	5x7	6x8	7x9	8x10		
③			4x6	4x7	5x7	6x9	7x9		
④			4x2	5x2.5	6x3	8x4	10x5		
⑤			4	5	6	7			
⑥			4x4	5x5	6x6	7x7			
⑦			3x2	4x2	5x2				
⑧			1x1.5x2.5	1x1.5x3	1x1.5x3.5				

(各種鑽石，寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

●重量單位：卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文) ●長度單位：毫米(mm)

鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2	5.00 11.0	⑤		4	5	6	7
	4x6	5x7	6x8	7x9	8x10			⑥		4x4	5x5	6x6	7x7
								⑦		3x2	4x2	5x2	
										1x1.5x2.5	1x1.5x3	1x1.5x3.5	

一般切割尺寸及重量單位認識)

t(英文) = 克拉(中文) ●長度單位：毫米(mm)

1.00 6.5	2.00 8.2	5.00 11.0	⑤		4	5	6	7
			⑥		4x4	5x5	6x6	7x7
			⑦		3x2	4x2	5x2	
			⑧		1x1.5x2.5	1x1.5x3	1x1.5x3.5	

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

同一種鑽石、寶石、半寶石，各自再分為不同形狀、尺寸，圖解如下：

寶石分為不同形狀、尺寸：
(各種鑽石，寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

(各種鑽石，寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

●重量單位：卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文) ●長度單位：毫米(mm)

①		鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2	5.00 11.0	⑤		4	5	6
②			4x6	5x7	6x8	7x9	8x10			⑥		4x4	5x5	6x6
③			4x6	4x7	5x7	6x9	7x9			⑦		3x2	4x2	5x2
④			4x2	5x2.5	6x3	8x4	10x5			⑧		1x1.5x2.5	1x1.5x3	1x1.5x3.5

(各種鑽)

●重量單位：卡(口語)

①		鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2	5.00 11.0	⑤		4	5	6	7
②			4x6	5x7	6x8	7x9	8x10			⑥		4x4	5x5	6x6	7x7
③			4x6	4x7	5x7	6x9	7x9			⑦		3x2	4x2	5x2	
④			4x2	5x2.5	6x3	8x4	10x5			⑧		1x1.5x2.5	1x1.5x3	1x1.5x3.5	

●重量單位：卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文) ●長度單位：毫米(mm)

①		鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2	5.00 11.0	⑤		4	5	6	7
②			4x6	5x7	6x8	7x9	8x10			⑥		4x4	5x5	6x6	7x7
③			4x6	4x7	5x7	6x9	7x9			⑦		3x2	4x2	5x2	
④			4x2	5x2.5	6x3	8x4	10x5			⑧		1x1.5x2.5	1x1.5x3	1x1.5x3.5	

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

同一種鑽石、寶石、半寶石，各自再分為不同形狀、尺寸，圖解如下：

(各種鑽石，寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

(各種鑽石，寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

●重量單位：卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文) ●長度單位：毫米(mm)

①		鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2	5.00 11.0	⑤		4	5	6
②		4x6	5x7	6x8	7x9	8x10	⑥		4x4	5x5	6x6	7x7		
③		4x6	4x7	5x7	6x9	7x9	⑦		3x2	4x2	5x2			
④		4x2	5x2.5	6x3	8x4	10x5	⑧		1x1.5x2.5	1x1.5x3	1x1.5x3.5			

●重量單位：卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文) ●長度單位：毫米(mm)

①		鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2	5.00 11.0	⑤		4	5	6	7
②		4x6	5x7	6x8	7x9	8x10	⑥		4x4	5x5	6x6	7x7			
③		4x6	4x7	5x7	6x9	7x9	⑦		3x2	4x2	5x2				
④		4x2	5x2.5	6x3	8x4	10x5	⑧		1x1.5x2.5	1x1.5x3	1x1.5x3.5				

半寶石分為不同形狀、尺寸：
(各種鑽石，寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

●重量單位：卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文) ●長度單位：毫米(mm)

①		鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2	5.00 11.0	⑤		4	5	6	7
②		4x6	5x7	6x8	7x9	8x10	⑥		4x4	5x5	6x6	7x7			
③		4x6	4x7	5x7	6x9	7x9	⑦		3x2	4x2	5x2				
④		4x2	5x2.5	6x3	8x4	10x5	⑧		1x1.5x2.5	1x1.5x3	1x1.5x3.5				

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

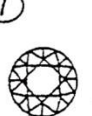
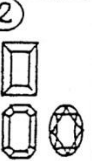


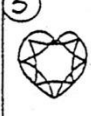

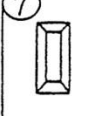

同一種鑽石、寶石、半寶石，各自再分為不同形狀、尺寸，
圖解如下：

放大圖：

(各種鑽石, 寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

●重量單位：卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文).

●長度單位：毫米(mm)

①		鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2	5.00 11.0
②		4k 6 4k	4x6	5x7	6x8	7x9	8x10		
③		6 4k 4k	4x6	4x7	5x7	6x9	7x9		
④		4 4k 4k	4x2	5x2.5	6x3	8x4	10x5		
⑤		4k 4 4k	4	5	6	7			
⑥		4k 4 4k	4x4	5x5	6x6	7x7			
⑦		3 4k 4k	3x2	4x2	5x2				
⑧		4k 2.5 4k 15	1x1.5x2.5	1x1.5x3	1x1.5x3.5				

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

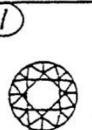
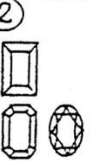


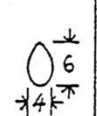

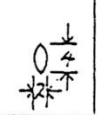
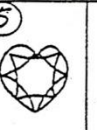
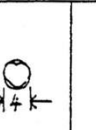
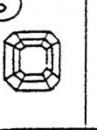
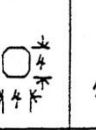
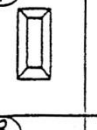
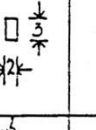

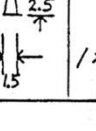
同一種鑽石、寶石、半寶石，各自再分為不同形狀、尺寸，圖解如下：

放大圖：

(各種鑽石, 寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

●重量單位：卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文).

●長度單位：毫米(mm)

①		鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2	5.00 11.0
②			4x6	5x7	6x8	7x9	8x10		
③			4x6	4x7	5x7	6x9	7x9		
④			4x2	5x2.5	6x3	8x4	10x5		
⑤			4	5	6	7			
⑥			4x4	5x5	6x6	7x7			
⑦			3x2	4x2	5x2				
⑧			1x1.5x2.5	1x1.5x3	1x1.5x3.5				

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

完成講解一般寶石內容，現在認識除了鑽石、寶石、半寶石、人造寶石之外，其他的運用在首飾的材料就是金屬。細分為“貴金屬”及“非貴金屬”兩種。

“貴金屬”包括：足金、k黃金、k白金、鉑金等等。而“非貴金屬”包括：銀、銅等等。

金屬特性，詳述如下：

1. 黃金(足金)(Gold)
2. K黃金 (Karat gold)
3. K白金
4. 鉑金(Platinum)
5. 銀
6. K紅金
7. K青金
8. 雙色金、三色金
9. 銅(Copper)

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

- | | | |
|-----------------|---------------------|--------------|
| 1. 黃金(足金)(Gold) | 2. K黃金 (Karat gold) | 3. K白金 |
| 4. 鉑金(Platinum) | 5. 銀 | 6. K紅金 |
| 7. K青金 | 8. 雙色金、三色金 | 9. 銅(Copper) |

金屬特性，詳述如下：

1. 黃金(足金)(Gold)顏色是黃色。
市面上足黃金含量有二種a) 千足金，含黃金量99.99%(俗稱四條九)。一般都稱為足金。有中國人的首飾市場都會有黃金首飾。

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

1. 黃金(足金)(Gold)
2. K黃金 (Karat gold)
3. K白金
4. 鉑金(Platinum)
5. 銀
6. K紅金
7. K青金
8. 雙色金、三色金
9. 銅(Copper)

金屬特性，詳述如下：

2. K黃金：(Karat gold) 即是K黃金，顏色是黃色。

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

- | | | |
|-----------------|---------------------|--------------|
| 1. 黃金(足金)(Gold) | 2. K黃金 (Karat gold) | 3. K白金 |
| 4. 鉑金(Platinum) | 5. 銀 | 6. K紅金 |
| 7. K青金 | 8. 雙色金、三色金 | 9. 銅(Copper) |

在高溫中把其他金屬加入足金，可得出不同的含金比例金屬，稱為K金

A) 91.6% 足金 + 4.2% 銀 + 4.2% 銅 = 22K金

B) 83.3% 足金 + 8.35% 銀 + 8.35% 銅 = 20K金

C) 75% 足金 + 12.5% 銀 + 12.5% 銅 = 18K金
(用於香港, 中國, 日本, 美國大部份市場採用)

D) 58.3% 足金 + 20.85% 銀 + 20.85% 銅 = 14K金
(美國, 加拿大, 澳洲等市場採用)

E) 41.6% 足金 + 29.2% 銀 + 29.2% 銅 = 10K金

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

1. 黃金(足金)(Gold)
2. K黃金 (Karat gold)
3. K白金
4. 鉑金(Platinum)
5. 銀
6. K紅金
7. K青金
8. 雙色金、三色金
9. 銅(Copper)

計算K金的公式：

24K x 含金比例 = K金數值, 例如:

24K x 75%含金比例 = 18K金

24K x 58.3%含金比例 = 14K金

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

1. 黃金(足金)(Gold)
2. K黃金 (Karat gold)
3. K白金
4. 鉑金(Platinum)
5. 銀
6. K紅金
7. K青金
8. 雙色金、三色金
9. 銅(Copper)

3. K白金：

在高溫中把其他金屬，稱“補口”，把補口加入足金，即是黃金混合出的合金，顏色是白色，金屬會褪色，可分為兩種合金，以下詳述，顏色兩種都是白色：

- a) K白金是黃金混合其他金屬形成的合金，混合的目的是使黃金表現白色金屬顏色，黃金含量則不變。一般是由黃金混合補口“鎳”、“銅”、“鋅”，但時間久了金屬會庠化。

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

1. 黃金(足金)(Gold)
2. K黃金 (Karat gold)
3. K白金
4. 鉑金(Platinum)
5. 銀
6. K紅金
7. K青金
8. 雙色金、三色金
9. 銅(Copper)

3. K白金：

b) 另一種k白金所混合的其他金屬為“鈮”，成本較高，褪色的機會較低，混合比例如下：

75%黃金混合25%鈮或鉑=18K白金

58.3%黃金混合41.7%銅,銀及鋅=14K白金

41.6%黃金混合58.4%銅,銀及鋅=10K白金

此類K白金小心不要和鉑金(Platinum)混為一談，發音上十分相近，但實質是不同的金屬。

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

1. 黃金(足金)(Gold)
2. K黃金 (Karat gold)
3. K白金
4. 鉑金(Platinum)
5. 銀
6. K紅金
7. K青金
8. 雙色金、三色金
9. 銅(Copper)

4. 鉑金(Platinum) :

顏色是白色。不是合金，本身是白色，不會褪色。

每年鉑金產量不到黃金產量的5%，十分珍貴；因金屬含足白金量有高低，故分為” PT900”(含90%鉑金)、“ PT950”(含95%鉑金)及” PT850”(含85%鉑金)。由於鉑金的硬度(金屬密度)及溶點最高，在製造首飾時，打磨時間最長，要求製造技術最高，故生產成本也最貴。

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

1. 黃金(足金)(Gold)
2. K黃金 (Karat gold)
3. K白金
4. 鉑金(Platinum)
5. 銀
6. K紅金
7. K青金
8. 雙色金、三色金
9. 銅(Copper)

5. 銀：顏色是白色。

純銀為白色，銀能和任何比例的金或銅形成合金，提高其硬度，以加強爪固寶石能力及表面光澤。含92.5%純銀成份的混合銀稱為”925紋銀”，常用來製造年青新潮首飾。用硫化物接觸銀時，表面會形成黑色硫化銀膜，常運用來做黑白對比設計。

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

1. 黃金(足金)(Gold)

2. K黃金 (Karat gold)

3. K白金

4. 鉑金(Platinum)

5. 銀

6. K紅金

7. K青金

8. 雙色金、三色金

9. 銅(Copper)

三種容易混淆的白色金屬：

純鉑金(Platinum)、純黃金(可混合其他金屬形成白色的K白金)、純銀，這三種白色金屬的”比重”比較如下：

以上三者在同一立方厘米體積比較，純鉑金(Platinum)重量是21.4克(gm)，純黃金重量是19.3克(gm)，純銀重量是10.5克(gm)；由於以上三種金屬比重不同之故，將相同尺寸大小及設計形態一樣的戒指，用以上三種金屬製造及放置在手上時，會明顯感受到他們在重量感覺的分別。純鉑金最重，銀是最輕，而k白金相對是中等重量。

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

1. 黃金(足金)(Gold)
2. K黃金 (Karat gold)
3. K白金
4. 鉑金(Platinum)
5. 銀
6. K紅金
7. K青金
8. 雙色金、三色金
9. 銅(Copper)

6. K紅金：顏色是微紅色

K紅金是由黃金混合銅，實質也是K黃金，所含比例也是依照K金比例混合：

58.3%黃金混合41.7%銅=14K紅金

75%黃金混合25%銅=18K紅金

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

1. 黃金(足金)(Gold)
2. K黃金 (Karat gold)
3. K白金
4. 鉑金(Platinum)
5. 銀
6. K紅金
7. K青金
8. 雙色金、三色金
9. 銅(Copper)

7. K青金：顏色是偏青色

K青金是由黃金混合銀及其他金屬，實質也是K黃金，所含黃金比例也是依照K金比例混合，混出的顏色偏青，故稱為青金：

75%黃金混合25%銀=18K青金

58.3%黃金混合41.7%銀=14K青金

41.6%黃金混合58.4%銀=10K青金

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

1. 黃金(足金)(Gold)
2. K黃金 (Karat gold)
3. K白金
4. 鉑金(Platinum)
5. 銀
6. K紅金
7. K青金
8. 雙色金、三色金
9. 銅(Copper)

8. 雙色金、三色金：

是把不同顏色的K金，按設計要求焊接在一起，而不是溶合一起；設計表達時，是把K黃金、K白金、K青金、K紅金按設計要求，用高難度的銲接技術，銲接在一起成為一塊有數種顏色的金屬，行業內稱為“原身色”或“真分色”。

另外，也可以在同一金屬表面，運用電鍍方法，按設計要求形成不同顏色的區塊，同樣可以做出近似不同顏色的效果，但成本低很多，行業內稱為“電分色”。

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

1. 黃金(足金)(Gold)
2. K黃金 (Karat gold)
3. K白金
4. 鉑金(Platinum)
5. 銀
6. K紅金
7. K青金
8. 雙色金、三色金
9. 銅(Copper)

9. 銅(Copper) :

分為黃銅(Brass)及青銅(Bronze)

認識一般寶石及珠寶首飾製作物料

在首飾上，為了標示金屬的”成色”（含黃金份量）
的字印說明：

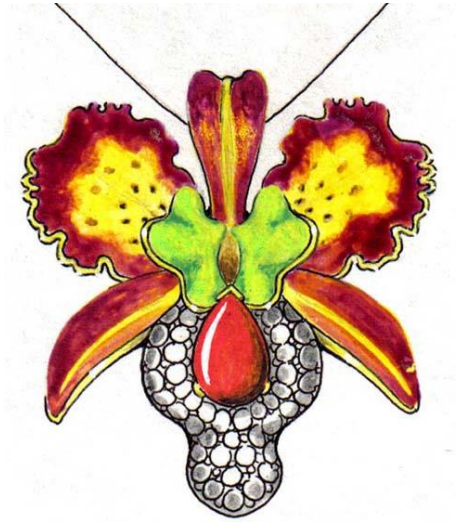
香港法例規定，（參考”商品說明條例”）要在足夠黃金含量的金器及珠寶首飾上，打印出字印：

24k，字印是” 9999金”（千足金）

18k，字印是” 18k”或” 750”

14k，字印是” 14k”或” 585”

鉑金 (Platinum) 字印是” PT”或” 足白金”，因含足白金量有高低，故分為” PT900”（含90%鉑）、” PT950”（含95%鉑）及” PT850”（含85%鉑）。



(完)

認識一般寶石 及 珠寶首飾製作物料- 導言

為何要學習這些內容？

售貨員能明白運用在首飾設計上的寶石類的分類法，認識在設計中，必須符合的條件，及知道主要出產的地區，售貨員能明白以上的知識後，對了解貨品的性質，向客戶講解貨品的特色，及提高銷售能力是有幫助。

內容會出現以下圖解學習：

- A) 同一種鑽石、寶石、半寶石各自分為不同切割面
- B) 同一種鑽石、寶石、半寶石各自分為不同形狀、尺寸

認識一般寶石的内容:

運用在首飾設計上的寶石類，分類法有很多種，以價值方面劃分，可以分為：

- 1.高檔次：鑽石、紅寶石、藍寶石、綠寶石(可稱為祖母綠) 及貴價珍珠等。
- 2.中檔次：海藍寶石、碧璽等、通稱為半寶石。另外也包括翡翠、珍珠、蛋白石等。
- 3.低檔次：黃晶、紫晶石、橄欖石、瑪瑙、人造寶石等。

運用以上鑽石、寶石在設計中，必須符合以下條件：

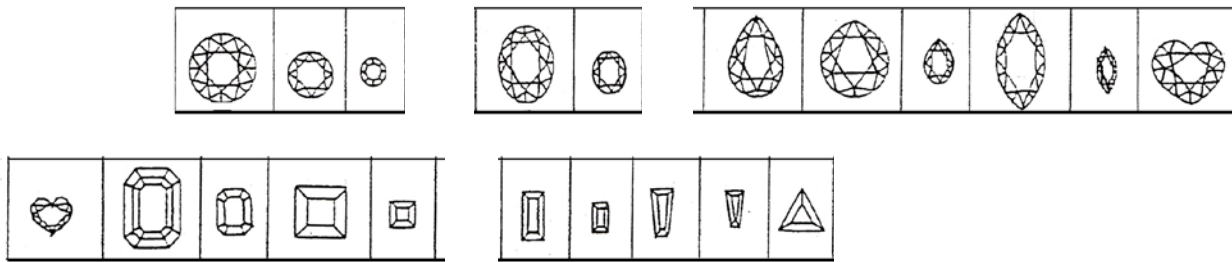
- 1.美觀：有吸引的顏色，顏色的性質可以是單一或是多於一種；表面有光澤，性質是透明、不透明或是半透明也有。
- 2.稀有：產量越稀少越珍貴。
- 3.耐用：顏色能持久保持光澤及有一定適合鑲嵌在首飾上的硬度及耐磨性。

主要出產的地區：

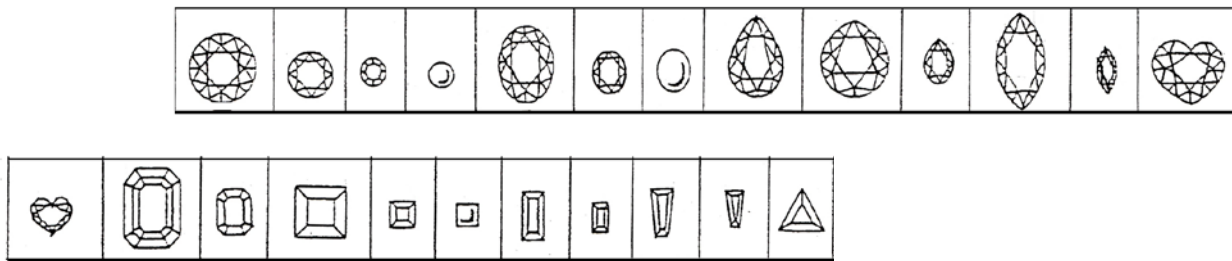
南非、澳大利亞、扎伊爾等出產很多鑽石；緬甸、斯里蘭卡和泰國出產紅寶石；澳大利亞、泰國、斯里蘭卡、緬甸出產藍寶石。

同一種鑽石、寶石、半寶石，各自再分為不同切割面，圖解如下：

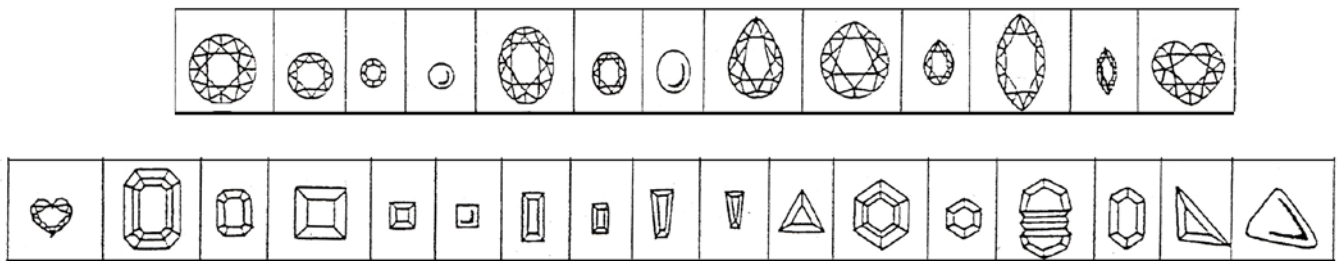
鑽石：



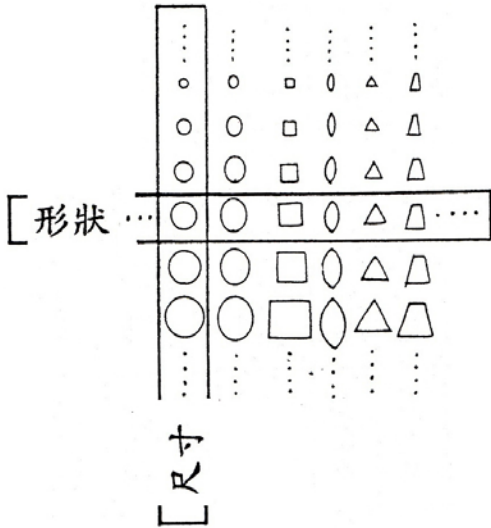
寶石：



半寶石：



同一種鑽石、寶石、半寶石, 各自再分為不同形狀、尺寸, 圖解如下:



同一種鑽石、寶石、半寶石, 各自再分為不同形狀、尺寸, 圖解如下

鑽石:

寶石:

半寶石

(各種鑽石, 寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

●重量單位: 卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文) ●長度單位: 毫米(mm)

1	2	3	4	5	6	7
鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2
	5.00 11.0					

(各種鑽石, 寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

●重量單位: 卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文) ●長度單位: 毫米(mm)

1	2	3	4	5	6	7
鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2
	5.00 11.0					

(各種鑽石, 寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

●重量單位: 卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文) ●長度單位: 毫米(mm)

1	2	3	4	5	6	7
鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2
	5.00 11.0					

(放大)

(各種鑽石, 寶石一般切割尺寸及重量單位認識)

●重量單位: 卡(口語) = Carat(英文) = 克拉(中文) ●長度單位: 毫米(mm)

1		鑽石ct 直徑mm	0.05 2.5	0.10 3.0	0.20 3.8	0.50 5.2	1.00 6.5	2.00 8.2	5.00 11.0
2			4x6	5x7	6x8	7x9	8x10		
3			4x6	4x7	5x7	6x9	7x9		
4			4x2	5x2.5	6x3	8x4	10x5		
5			4	5	6	7			
6			4x4	5x5	6x6	7x7			
7			3x2	4x2	5x2				
8			1x1.5x2.5	1x1.5x3	1x1.5x3.5				

認識基本珠寶首飾製作物料:

除了鑽石、寶石、半寶石、人造寶石之外，其他的運用在首飾的材料就是金屬。細分為“貴金屬”及“非貴金屬”兩種。

“貴金屬”包括：足金、k 黃金、k 白金、鉑金等等，而“非貴金屬”包括：銀、銅等等。

金屬特性，詳述如下：

1. 黃金(足金)(Gold)顏色是黃色。

市面上足黃金含量有二種 a) 千足金，含黃金量 99.99%(俗稱四條九)。一般都稱為足金。有中國人的首飾市場都會有黃金首飾。

2. K 黃金：(Karat gold) 即是 K 黃金，顏色是黃色。

在高溫中把其他金屬加入足金，可得出不同的含金比例金屬，稱為 K 金

91.6%足金 + 4.2%銀 + 4.2%銅 = 22K 金

83.3%足金 + 8.35%銀 + 8.35%銅 = 20K 金

75%足金 + 12.5%銀 + 12.5%銅 = 18K 金(用於香港,中國,日本,美國大部份市場採用)

58.3%足金 + 20.85%銀 + 20.85%銅 = 14K 金(美國,加拿大,澳洲等市場採用)

41.6%足金 + 29.2%銀 + 29.2%銅 = 10K 金

計算 K 金的公式：

24K x 含金比例 = K 金數值, 例如:

24K x 75%含金比例 = 18K 金

24K x 58.3%含金比例 = 14K 金

3. K 白金：

在高溫中把其他金屬，稱“補口”，把補口加入足金，即是黃金混合出的合金，顏色是白色，金屬會褪色，可分為兩種合金，以下詳述，顏色兩種都是白色：

a) K 白金是黃金混合其他金屬形成的合金，混合的目的是使黃金表現白色金屬顏色，黃金含量則不變。一般是由黃金混合補口“鎳”、“銅”、“鋅”，但時間久了金屬會氧化。

b) 另一種 k 白金所混合的其他金屬為“鈮”，成本較高，褪色的機會較低，混合比例如下：

75%黃金混合 25%鈮或鉑=18K 白金

58.3%黃金混合 41.7%銅,銀及鋅=14K 白金

41.6%黃金混合 58.4%銅,銀及鋅=10K 白金

此類 K 白金小心不要和鉑金(Platinum)混為一談，發音上十分相近，但實質是不同的金屬。

4. 鉑金(Platinum)：顏色是白色。不是合金，本身是白色，不會褪色。

每年鉑金產量不到黃金產量的 5%，十分珍貴；因金屬含足白金量有高低，故分為” PT900” (含 90% 鉑金)、” PT950” (含 95% 鉑金)及” PT850” (含 85% 鉑金)。由於鉑金的硬度(金屬密度)及溶點最高，在製造首飾時，打磨時間最長，要求製造技術最高，故生產成本也最貴。

5.銀：顏色是白色。

純銀為白色，銀能和任何比例的金或銅形成合金，提高其硬度，以加強爪固寶石能力及表面光澤。含 92.5%純銀成份的混合銀稱為” 925 紋銀”，常用來製造年青新潮首飾。用硫化物接觸銀時，表面會形成黑色硫化銀膜，常運用來做黑白對比設計。

三種容易混淆的白色金屬：

純鉑金(Platinum)、純黃金(可混合其他金屬形成白色的 K 白金)、純銀，這三種白色金屬的” 比重” 比較如下：

以上三者在同一立方厘米體積比較，純鉑金(Platinum)重量是 21.4 克(gm)，純黃金重量是 19.3 克(gm)，純銀重量是 10.5 克(gm)；由於以上三種金屬比重不同之故，將相同尺寸大小及設計形態一樣的戒指，用以上三種金屬製造及放置在手上時，會明顯感受到他們在重量感覺的分別。純鉑金最重，銀是最輕，而 k 白金相對是中等重量。

6. K 紅金：顏色是微紅色

K 紅金是由黃金混合銅，實質也是 K 黃金，所含比例也是依照 K 金比例混合：

58.3%黃金混合 41.7%銅=14K 紅金

75%黃金混合 25%銅=18K 紅金

7. K 青金：顏色是偏青色

K 青金是由黃金混合銀及其他金屬，實質也是 K 黃金，所含黃金比例也是依照 K 金比例混合，混出的顏色偏青，故稱為青金：

75%黃金混合 25%銀=18K 青金

58.3%黃金混合 41.7%銀=14K 青金

41.6%黃金混合 58.4%銀=10K 青金

8.雙色金、三色金：

是把不同顏色的 K 金，按設計要求焊接在一起，而不是溶合一起；設計表達時，是把 K 黃金、K 白金、K 青金、K 紅金按設計要求，用高難度的銲接技術，銲接在一起成為一塊有數種顏色的金屬，行業內稱為“原身色”或“真分色”。另外，也可以在同一金屬表面，運用電鍍方法，按設計要求形成不同顏色的區塊，同樣可以做出近似不同顏色的效果，但成本低很多，行業內稱為“電分色”。

9.銅(Copper)：分為黃銅(Brass)及青銅(Bronze)

在首飾上，為了標示金屬的” 成色” (含黃金份量) 的字印說明：

香港法例規定，要在足夠黃金含量的金器及珠寶首飾上，打印出字印：

24k，字印是” 9999 金” (千足金)

18k，字印是” 18k” 或” 750”

14k，字印是” 14k” 或” 585”

足白金 (Platinum) 字印是” PT” 或” 足白金”，因含足白金量有高低，故分為” PT900” (含 90%

鉑)、“PT950”(含 95%鉑)及“PT850”(含 85%鉑)。

(完)

教材-運用基本零售管理知識

課程名稱 (能力單元名稱)： 運用基本零售管理知識

學習內容： 於珠寶首飾零售店舖，能夠掌握基本零售管理知識，並應用於店舖零售工作上

能力單元編號： JLZZSA202A

資歷架構級別： 2

每班人數： 20-30

課程大綱：

註：**ppt-01** = 有 Power Point 輔助教學及附有其編號，文字用紅色標示。ppt 內容也附在本文件

1) 瞭解基本零售管理概念：

1.1 明白店舖業務管理，包括：

1.2 不斷改進服務、產品及系統

1.3 維持優良服務及品質

1.4 明白店舖管理，例如：開舖前的準備

1.4.1 軟件方面

a. 態度親切和笑容可掬的員工 (**ppt-01**)

b. 整潔和舒適的購物環境

c. 具吸引力和整齊的產品展示

d. 良好的存倉管理 (**ppt-02**)

(**ppt-03**)-珠寶店舖-進貨銷貨存貨-流程圖認識(另有Word文件)

(**ppt-04**)-珠寶店舖-石料編號制度(另有Word文件)

(**ppt-05**)-珠寶店舖-貨品編號制度(另有Word文件)

1.4.2 硬件方面

a. 收銀處

b. 商品陳列設施 (**ppt-06**)

c. 防火及安全裝置

1.5 明白基本財務管理，例如：

1.5.1 資源運用及控制

1.5.2 適當分配資源

1.6.1 明白基本人事管理，例如：

1.6.1.1 招聘及挑選人才

1.6.1.2 培訓人才 (**ppt-07**)

1.6.1.3 計劃、分配和評估工作

教材-運用基本零售管理知識

- a. 按顧客流量分配人手
- b. 按員工能力分配人手
- c. 考慮全職與兼職的比例
- d. 配合來貨期及推廣期
- e. 激勵下屬



1.6.1.4 掌握資訊管理，例如：

- a. 有效運用資訊，例子：貨品調撥的應用意義
([ppt-08-貨品調撥的應用意義](#)) ([另有Word文件](#))
- b. 透過資訊交流去解決難題及作出決策

2) 進行店舖零售管理工作

- ◆ 掌握基本零售管理知識，協助上級進行店舖零售管理工作

課程內容：

1) 瞭解基本零售管理概念：

店舖零售是營商手法的其中一種。在商業模式中，營商者把首飾商品，放置在店舖內銷售，進行銷售獲利的商業行為。店舖可以是門市或是樓上實體店舖；公司聘請有相關能力的僱員，安排在不同崗位工作，藉着有計劃的銷售流程，由進貨、分配貨品、訂價、以至運用不同的宣傳方式招徠顧客，達成銷售的目的。管理人員要具備管理知識，才能做到暢順的銷售流程。

1.1 明白店舖業務管理，包括：

要明白店舖業務管理，先要知道珠寶店有什麼業務類型。例如：店舖可以在百貨公司內的專門店，或是珠寶銷售專櫃；也有珠寶首飾專賣店，店舖可以是門市或是樓上實體店舖，數目可以是一間或是數間同時經營。而經營的形式再細分為：“直接經營”－店舖經營權屬總公司，日常運作由總公司管理；以及“特許經營”的連鎖店舖。母公司把子公司營運經營權下放，給有興趣的營商合作者一起經營，再按合約分配利潤及承擔風險。而網上店舖及銷售平台，也是營銷的重要銷售渠道，是傳統銷售珠寶首飾的轉型或兼型的重要渠道。

教材-運用基本零售管理知識

注意事項：講解業務類型時，最好多加實例，例如xx珠寶公司的業務類型是珠寶首飾專賣店

1.2 不斷改進服務、產品及系統

當店舖進入運作階段，日常的營運工作會涉及營銷服務的改進，新產品的開發及店舖營運。管理營運當中，也會涉及門市銷售及管理系統。負責店舖業務的管理層及前線人員，要憑着不斷改進服務、開發產品及適當運用電腦系統，達到維持日常的營運工作及開拓業務的目的。

1.3 維持優良服務及品質

銷售人員要維持優良服務及品質，當中涉及：語言的藝術、接待技巧、展示技巧以及說服技巧。

1.3.1.1 語言的藝術－語言用語基本原則：

為了顧客有被尊重的感覺，銷售人員在和客人溝通時，不論任何情況，都應該以甜美柔和，彬彬有禮的用詞及語言和客戶溝通。而修飾措辭上，要運用謙恭用語，例如：“你提出的意見，我們會十分重視！”，“感謝你的意見！”。

注意事項：多給措辭及謙恭用語的例子

1.3.1.2 語言的藝術－銷售人員回應客人問題的要領：

要以尊重的回應方式和客人溝通。銷售人員要耐心聆聽客人的意見及回應，溝通時眼神要注視對方，不要運用斜視等不敬的身體語言，給客人感到有不尊重的情況發生。切忌當面指責客人。聽取客人抱怨投訴時，未經上級指示的話，不可隨意作出任何承諾！

而回應客人有關錢銀交易的表達方式時，要簡單明確，不要運用令人有負面情緒的用詞，例如：“我唔知道！”，“你嘈都有用！”。要多運用諒解及感同感受的回應方式回應，例如：“不要緊！”，“這是我們公司的榮幸！”。

1.3.1.3 語言的藝術－銷售人員和客人相處的語言技巧：

少用否定用語，多用肯定用語，例如客人詢問：“你們有冇K紅金貨品？”，銷售人員不能直接說：“冇呀！”。要以肯定的用語回應，例如：“很對不起！K紅金貨品剛好賣完，但我們還有其他不同顏色的K金貨品及設計，時尚吸引，配戴起來和你的氣質十分相襯！”。

另外，對於貨品的介紹方式，要運用先“批評”後“讚揚”的方式表達。應先講出貨品的缺點，再介紹優點，例如：“這戒指價錢是高了一些，但是運用了一級鑽石及鑲鑽石手工，不是每間珠寶公司都有得賣！”。而在有些特別情況下，例如皮膚比較黑的客人，銷售人員不要直接形容是“皮膚太黑！”，要表達為“皮膚較暗！”。

每位客人會抱著不同的心情進入店舖購買貨品，而銷售人員應抱有體諒及包容的心態和客戶溝通。客戶在購買過程中會體會到銷售人員的耐性及誠意，這點也是達成交易可貴的地方。

教材-運用基本零售管理知識

1.3.2 接待技巧

銷售人員每天都要面對不同類型的客人，有明確購買目的或是只是詢問了解，而客人性格也各有不同。銷售人員每天都要直接接待客人，要保持一個良好的溝通及接待效果，其實也有其難處，但運用有效的接待技巧，可以直接幫助銷售人員成功面對不同類型的客戶。接待技巧主要以不同類型客戶分類，情況如下：

1.3.2.1 接待技巧—有明確購買目的客人：

抱有購買的心態進入店舖，可能對貨品的細緻了解認識不足夠；銷售人員只須直接介紹貨品的特點、價錢等考慮資料給客人就可以，此舉以便客人作出決定是否購買之用。如果碰到只是想先了解的參觀型的客人，銷售人員應盡力在客人參觀店舖的時間，介紹公司貨品的特點及客人要找尋的設計，以及購買預算的同時，應多介紹公司適合其選擇的資料，讓客人感覺公司的貨品是其首要選擇的店舖。

1.3.2.2 接待技巧—不同性別的客人：

男性客人多數抱有較理性的購買行為，重視貨品的使用性能及質量。銷售人員會較容易掌握其購買要求以及做購買決定速度會比較快。而女性客人則較容易受購買貨品時的心情和氣氛影響；銷售人員對貨品的介紹及附加價值，例如折扣的多少、贈品的類型而做為是否購買的主要依據，即是購買的決定主要按印象決定。

1.3.2.3 接待技巧—不同年齡的客人：

年青客人較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品。銷售人員主要介紹貨品的時尚性及設計優點，讓客人知道購買後可以帶來配戴者優越的地方，引起其購買沖動。而中老年客人購買時會較小心選擇，重質量和價錢要實惠。銷售人員應抱有介紹經濟實惠的貨品的心態和客人溝通，讓客人感受到公司是誠實可靠的感覺。

☐注意事項：如果銷售員遇到一些難分類的客人時，多給一些如何應對的意見

1.3.3 展示技巧

銷售人員在日常工作中，會碰到一些抱有積極購買心態的客人，但在選購期間，可能對首飾的了解不多，在配戴時也欠缺專業的認識，這時候銷售人員能在客人選購期間，運用適當的展示技巧，讓客人能全面及正確了解其購買需求及清楚在選擇貨品的特點中作出購買選擇，以上的專業介紹及展示技巧，都是有經驗的銷售人員應該要具備的工作技能，也是銷售人員專業一面的展示時候。



展示方法，一般有三種：

教材-運用基本零售管理知識

- a) 托盤展示—是把客人需要的相近設計及價錢的多件首飾，放置在適合的展示托盤中，放在客人面前，讓客人直接比較，找出最適合的首飾貨品。
- b) 表演展示—由銷售員親自配戴在手上或是頸項，再擺動不同角度給客人觀看，讓客人欣賞及了解配戴後的效果。
- c) 試戴展示—讓客人親自配戴，直接感受效果。這方法客人最能直接了解首飾的結構及配戴舒適度，是直接而有效的展示法。

1.3.4 說服技巧

當客人了解了貨品的設計、結構、配戴效果及價錢後，是到了做出決定是否購買的時候，也是銷售員最後努力進行游說的機會。此時運用游說方法：“重提貨品的特點”、“加強說明適合客戶的原因”、“運用首飾比對展示效果，讓客人針對性比較，找出最關注的考慮點”，經過以上的說服技巧，通常也是客戶最容易做決定的時刻，銷售人員掌握到話，可直接提高生意成交的機會。

1.4 明白店舖管理，例如：開舖前的準備

1.4.1 軟件方面

a. 態度親切和笑容可掬的員工

銷售員一般都是給人有銷售技巧，能了解貨品特性及能言善辯的人才。其實抱有為客戶誠意介紹貨品，讓客戶購買到真正需要首飾的服務心態，都能幫助公司達到銷售的基本目的，此外，見到客戶購買到心愛首飾的開心喜悅心情，也是銷售人員樂於從事銷售工作的其中一個原因。

而在銷售過程中，除了銷售技巧之外，一個態度親切的笑容，也是銷售過程的重要溝通良方。當銷售人員由第一眼見到客戶起，展開溝通的序幕時，面部掛著笑容，客戶已經開始接受銷售人員對客戶的購買詢問，不經意的回應問題，此時刻也是銷售人員開始介紹客人適合的貨品時候。

當客戶在銷售過程中，有什麼不滿情緒的負面情況發生，銷售人員的親切笑容，也是化解客戶心中負面情緒的良方，讓銷售過程重回正軌。當直到銷售過程的後期，客戶要決定是否購買時，銷售員親切的笑容，也是有起最終幫助客人做決定的作用。自古有云，禮多人不怪，一個態度親切的笑容誰也不會抗拒，所以銷售人員學會發自內心的笑容，可以體驗工作價值之外，也能直接幫助建立和客戶的良好關係。如果公司內每位成員都能參與及樂在其中，公司內的氛圍傳遞開去，客人一定會感受到，對公司建立品牌的訊息也有正面的幫助。

注意事項：反過來思考，如果銷售員本身情緒在銷售時有負面情況發生，如何處理。

(ppt-01)

銷售人員的服務六個步驟：

教材-運用基本零售管理知識

1) 等候客戶的出現：就是預先做好客人出現前的準備；是積極性的不是無奈的等待；店舖在營運期間，總會有招徠客戶的方法，宣傳效果不論成功與否，總會有其關注客戶的出現；銷售人員要有期待的心態，平時做好本身的職責，例如對貨品的了解，思考及討論招徠客戶的方法，以及了解競爭對手等的準備。當客戶出現時，就可以水到渠成！大成功是由經驗引發，由小成功累積，機會總會留給有準備的人。

2) 初步和客戶接觸：當客戶進入店舖時，是銷售人員留意客戶的起始機會，以下時機是啟動對話的好機會：當客戶看完貨品時、客戶主動詢問時或和銷售員目光對視時。

3) 展示貨品：讓客戶進一步了解首飾貨品的設計、結構及價錢的特性。銷售人員要好好把握介紹貨品的機會；除了推介貨品之外，也是了解客戶購買的需求及動機的時候，好讓銷售人員準確介紹貨品給客戶。而在展示貨品時，要多讓客戶接觸貨品了解其價值；運用比較手法，引發客戶的購買慾望也是重要的。

4) 加強說明：經過銷售員把貨品的特性介紹給客戶知道後，好處是客戶初步了解貨品的特性，但壞處是客戶認識了較多貨品，會增加選擇難度。主要原因有些貨品的特性太相似，例如在設計、顏色、造型及價錢上，會令客戶不知如何選擇；這個時候是銷售員給予進一步的購買指引時候，去提示及選擇方向的好時機。例如銷售員以不同角度及配戴者立場，去比較同一件首飾貨品的長短處，再深入了解客戶的購買需求，有否主要的購買需求未被發現。

銷售人員經過最後努力，陪伴客戶找出最適合的貨品特點，哪些是客戶最想知道的，去幫助客戶感覺到花錢購買的數額是值得的。能做到此雙贏局面的話，就是最好的溝通效果。

5) 成交：當客戶選擇了合適的首飾貨品後，銷售人員開始做開立單據、收款及把收據、貨品交付客人的動作。而每個步驟也有很多細節需要留意，詳述如下：由銷售員開立單據，由收銀員收取款項；當中銷售人員要最後清楚講出貨品價錢，有否給予折扣及首飾貨品的用料特點，例如鑽石數量及重量，以及貴金屬的成色字印及有否保養等資料，目的是確保客人能知道購買了貨品的特點及有什麼售後服務。

當客戶交出的金錢，由銷售人員代取及交到收銀部，再由收銀部同事確定數額後，由銷售員把收據及貨品交給客戶；此時銷售員也是口述單據上的內容及客戶應得的顧客權益，包括法律上對消費者的保障，公司提供的售後服務，包括保養期、貨品有否回收及在首飾配戴上有什麼需要留意。客戶明白所有權益後，銷售員把貨品放入特定的首飾盒後，交給客戶及感謝再次光臨。

6) 送客：客戶準備離開時，也是銷售員向客戶留下好印象的好時機，此時候也是加強客戶下一次返單購買的機會。銷售人員要重點感謝客人，要提點客戶離開前不要遺留物件，好好放置購買了的貨品；銷售員確定有否給予名片及講出公司往後也有相關的新貨品推出，希望客戶能再次光臨公司或是要求客人介紹朋友到公司購物。最後送別客人及完成一單成功的交易。

教材-運用基本零售管理知識

b. > 整潔和舒適的購物環境：

客戶購買首飾時，是在一個輕鬆整潔和舒適的購物環境下進行，才能放開心懷享受整個購物過程。“購物環境”其實也表示珠寶店舖的店面設計。環境如果能配合得宜，也能帶出整間公司所銷售貨品的特色和品牌形象。當客戶進入店舖後，如果第一個感覺體會到是安全的、有誠信及專業的感覺，對銷售人員往後進行銷售的工作，是有正面的幫助。



c. 具吸引力和整齊的產品展示：

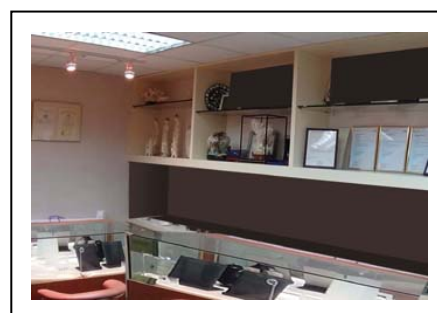
珠寶行業發展多來，貨品的種類、款式、價位、配戴效果等等貨品琳琅滿目。為了要達到吸引客人的目光及方便管理人員有效地展示貨品，具吸引力和整齊的產品展示，有以下的原則：

1) 交易機會多的貨品，放置在當眼及客人容易取得的位置 — 每間公司，以貨品的種類、款式、價位來說，總會有一些會每月固定售出一定的數目的經常性售出貨品，例如單粒主石鑽石戒指，和中下價耳環及吊咀。客人對這些貨品，通常不會太選擇就可以決定購買；把貨品放置在當眼及客人容易取得的位置，有利在短時間售出貨品及縮短每單交易的時間，是有效率的表現，也方便了客戶。

2) 交易機會少的貨品，放置在公司較深入的展示台或房間位置 — 每間公司，以貨品的種類、款式、價位來說，總會有一些較少量售出的特別貨品，例如在價位上比較貴，結構及用料比較特殊及罕有，客人對這些貨品，通常會比較多了解及選擇後，才可以決定購買與否。每次交易都可能要多於一位銷售員同時招待一位客人；在講解設計及結構特點、試配戴所用的時間都會比較長，故貨品放置在公司較深入的展示台或房間內的位置，會比較安全及適合專心服侍客戶。貨品例如有：大粒尺寸的單粒主石鑽石戒指，結構複雜及價錢比較貴的項鍊。

3) 貨品種類相近及適合一起購買的同類型貨品，放置在一起方便宣傳及客人購買 — 一般配戴首飾，有些客人會有多件首飾同時配戴在身上，形成套裝首飾配戴。種類可以有戒指，耳環，吊咀成為配搭。把貨品種類，價位相近及適合一起購買的同類型貨品放置在一起，是方便銷售員一起推廣及客人同時考慮購買的正面作用。

4) 把公司每月重點宣傳及時令性作用的貨品，按銷售計劃放置在店舖當眼位置 — 公司每月總會有重點宣傳的貨品，而貨品的種類，用料及設計特色，也會隨節日而有所不同。這些有時令作用的貨品，要配合公司宣傳銷售計劃的時段，月份中去宣傳及銷售，節日例如有母親節，父親節等，都是有時間性的銷售貨品；這些貨品會按銷售計劃放置在店舖當眼位置，方便重點宣傳及銷售。



教材-運用基本零售管理知識

5) 獨特性種類的貨品，放置在當眼位置 — 公司有獨特性種類的貨品售賣，除了是減少和同行直接競爭，降低利潤的好方法之外，也是提高公司品牌形象的好方法。獨特性種類的貨品例如罕有大尺寸寶石、鑽石，雕刻手工一流的玉擺件及首飾等，都可以放置在店舖當眼位置，以顯示公司貨品的獨特形象。

注意事項：珠寶店舖內，通常有哪一種貨品的放置佈局比較困難？

d. 良好的存倉管理

貨品的存倉管理，是指貨品的儲藏及保管的方式。良好的貨品的儲藏及保管的方式，是能配合店舖每日營運，對貨品在櫥窗展示的安排，及能按不同店舖及銷售時展示給客戶銷售的應用需求，有一完整出入記錄。

而在存倉需要補貨賣貨的貨品在數量上的加減時，要能符合管理在準確性及有跟進性記錄的保險要求，能達到以上的管理要求，都是良好的存倉管理。

(ppt-02)

良好的存倉管理，有以下原則要注意：

1) 即時性的記錄提供 — 在每日營運，為了公司在銷售不同貨品的種類、價位、數量時，都能保持有一定合適貨品的數量及種類提供銷售，負責管理倉存的員工，對不同貨品的種類、價位和數量，都要有詳細記錄，以便在管理層要了解存倉情況時，都能有一即時性的記錄提供。

2) 足夠每天需要的貨品數量提供 — 在存倉管理時，為了公司在銷售不同貨品時，都能有足夠每天的需要貨品數量提供。存倉管理員，要有每種貨品的最高，最低的存倉數量要求指數；這指數會按不同季節，公司流動資金的數量等因素改變。

ppt-03-珠寶店舖-進貨銷貨存貨-流程圖認識

ppt-04-珠寶店舖-石料編號制度

ppt-05-珠寶店舖-貨品編號制度

1.4.2 硬件方面

a. 收銀處：

銷售員在完成每次生意，都會把從客人取得的金錢及銷售員的單據，交給收銀處同事；收銀處同事會核對貨品資料及點收金額，資料沒有錯之後，會輸入資料到電腦中的記帳系統，之後印出收據，交給負責的銷售員轉交客戶。收銀處的功能是負責點收貨品的收款及輸入電腦記錄；任何有關金錢的交收及記錄，都是收銀處員工負責。

b. 商品陳列設施，櫥窗的功能：

教材-運用基本零售管理知識

店舖是售賣首飾的地方，有新穎的首飾設計及貨品在店舖內，也要吸引到在店舖外客戶的目光，才能令客人進入店舖內選購貨品，而櫥窗就能起到吸引客戶目光的功能。



出色的櫥窗設計，是揉合藝術及營銷推廣的功能，既是給人有時尚獨特的感覺，也是商業款式展示的平台；成功的櫥窗設計要展示和諧、前衛、潮流或是獨特的感覺和風格，按公司形象及每月要推廣新系列貨品的計劃，以及按不同時令或是節日而改變櫥窗風格、主題或表達手法；不論櫥窗運用哪一種風格、主題或是表達手法，最後目的都是一樣，先吸引客戶的目光，再引起購買動機，最後令客戶產生進一步了解貨品內容的慾望。

櫥窗主要功能有以下數點：

- 1) 促進購買慾望 — 運用不同的櫥窗設計風格，包括不同的顏色、文字的字體、圖案，主題及採用不同的表達手法，達到能展示和諧、前衛、潮流或是獨特風格的感覺，令人保持有耳目一新，能引起想進一步了解及購買的慾望。
- 2) 引發購買興趣 — 在櫥窗內最當眼的位置放置公司最新的設計款式及客戶考慮購買與否的判斷資料，例如：鑽石、寶石數量及重量、貴金屬用料、特色和購買優惠等等的宣傳資料。直接讓客戶可以初步考慮是否購買，促銷效果明顯而有效。
- 3) 公司品牌文化傳播 — 運用不同的櫥窗設計風格及採用不同的表達手法，在櫥窗內放置公司最新的設計款式和促銷等資料。櫥窗是公司和客戶的溝通渠道，正能動態和即時性表達公司的品味、文化及宣傳訊息，有效而直接向客戶傳播公司的品牌形象及文化訊息。

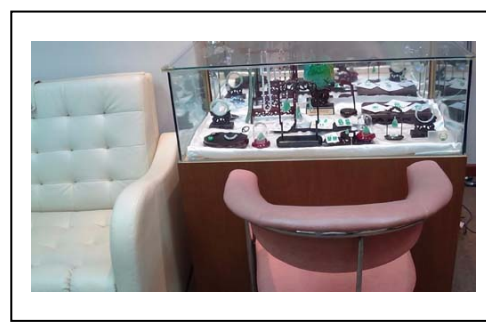
注意事項：櫥窗還有什麼主要功能？

(ppt-06)

商品陳列的技巧及要注意的地方：

在櫥窗內，配合燈光的照射及有計劃擺放有造型的首飾托盤，目的是運用不同的主題，把商品陳列成不同的風格品味，例如如詩如畫的風景效果或是精緻貴麗的童話故事等主題，目的是達成配合宣傳的整體營商計劃，要達到以上計劃及展示效果，商品陳列的表達手法是十分重要而且千變萬化，但有以下基本原則參考，參考後能做到公司以整體立場安排不同系列設計時，也知道如何有系統地同時放置在櫥窗內，不會造成感覺矛盾；另外也可以解決如何處理不同的顏色首飾種類及價位貨品的協調放置問題，原則如下：

- 1) 以焦點方式吸引目光 — 在櫥窗內，配合燈光的照射及有計劃擺放有造型的首飾托盤，形成第一目光集中看其中一個位



教材-運用基本零售管理知識

置。首飾的展示方式可以把不同系列設計一起放置在櫥窗內，可以運用燈光的照射及有計劃擺放有造型的首飾托盤區分出來，不會造成感覺矛盾。

2) 以色彩方式吸引目光 — 而運用獨特顏色的首飾，或在櫥窗內擺放有造型的首飾托盤，都能形成第一目光集中看，有焦點方式吸引目光的作用。對於櫥窗運用顏色而言，可以配合整個店舖的顏色，發揮統一店舖運用同一顏色的品牌文化威力。這方法也能解決如何處理不同的顏色首飾種類及價位貨品的協調放置問題。

3) 其他商品陳列技巧及要注意的地方 — a. 客人的購買習慣 b. 要方便銷售員的銷售宣傳 c. 多於一件或是一個系列首飾展示時，要有分主次表達 d. 考慮展示貨品時，要先由整間店舖的形象規劃，再考慮從大至細，從外至內的形象規劃，就能達到賣場的統一感。

c. 防火及安全裝置

珠寶店舖是公開場合，人流多，是貴重貨品的集中地，也是盜竊及消防高危的地方。所以店舖內的防火及安全裝置，員工的安全意識都是相當重要。

俗語說“水火無情”，表示店舖做好防火的措施是十分重要，有以下措施可以參考：

- 1) 按香港消防條例，設立店舖內的消防設施，包括消防灑水器，滅火器等，店舖內及後樓梯的逃生空間及路線圖要清楚張貼在當眼位置，讓員工及客人知道。
- 2) 定期檢查店舖內的消防設施，包括消防灑水器，滅火器等。也要確保後樓梯暢通無阻。
- 3) 提高員工防火意識，方法是在店舖內各部門，執行防火的責任制及定期進行防火演習。

1.5 明白基本財務管理，例如：

1.5.1 資源運用及控制

以財務管理立場來說，主要工作是管理資源在營商上的分類、轉流及運用；而資源就是指金錢，按公司利益及營商的運作，適當地在營商運作中的每一個階段，通常是指公司營運支出及收入、購貨、銷售等有關金錢上的運用，能把現金流的運用，控制在公司的開支預算中，就能保持收支平衡，也是最基本的財務管理目的。

1.5.2 適當分配資源 — 表示金錢在“銷售總額”、“貨品退貨及折扣優惠”、“淨銷售額”。等情況下的運用，詳述如下：

a) 銷售總額

指在一定時間內，以零售價乘以實際的銷售數量。公式：零售價x實際銷售數量=銷售總額

b) 貨品退貨及折扣優惠

客戶在購買貨品時，可能會得到折扣、優惠。在購貨後，也可能某些原因要把貨品退回公

教材-運用基本零售管理知識

司。要知道退貨及折扣優惠比率，公式如下：

退貨及折扣優惠比率 = 退貨及折扣優惠數額 除以 銷售總額 x 100%

例如：某珠寶店在上一周的銷售總額是\$200,000。而客戶把貨品退回公司合共\$4,500，那麼退貨及折扣優惠比率是：4,500 除以 200,000 x 100% = 2.25%

c) 淨銷售額

在銷售總額中扣除貨品退貨及折扣優惠總額，所剩下的費用就是淨銷售額

例如：某珠寶店在上一周的銷售總額是\$200,000。而貨品退貨及折扣優惠數額是\$5,000，那麼淨銷售額是： $\$200,000 - \$5,000 = \$195,000$

d) 貨品成本

貨品成本就是為了購買所銷售的貨品所支出的金額。而貨品成本也可以包括運送費用、貨品管理費用及現金折扣費用。

例如：某珠寶店為了滿足未來半年的銷售需求，故運用了\$1,000,000 資金購入貨品；這次運輸費是\$20,000；管理費用是\$5,000

公式：貨品最終成本 = \$1,000,000 - \$20,000 - \$5,000，是\$975,000

e) 營業費用

公司在營運業務時，會有營業費用的支出，能有效控制營業費用的話，會直接影響公司的利潤。營業費用分兩種：

直接費用：主要包括採購負責人、採購助理、銷售人員的工資。廣告費用及銷售用具費。

間接費用：間接費用是維持店舖營運的開支，主要包括店舖維持費用、例如租金、保險費、管理層工資、機械折舊。

f) 盈虧平行點

是指店舖在經營成本和經營收益之間取得平衡點，即是指公司沒有盈虧的情況。

g) 總毛利潤及淨利潤

淨銷售額和貨品成本之差稱毛利。從一定時間的淨銷售額當中，扣除最終貨品銷售成本，就可以得到毛利。總毛利有時也可以成為預測最終結果的一個指標，因此也可以稱為總利潤。

總毛利 = 淨銷售額 - 最終貨品銷售成本

淨利潤 = 總毛利 - 營業費用

注意事項：要了解基本財務管理，還涉及什麼內容？

1.6.1 明白基本人事管理，例如：



教材-運用基本零售管理知識

1.6.1.1 招聘及挑選人才

在公司營運期間，員工總會有各自原因加入及退出公司。如果在人手不足的情況下，管理層要進行招聘及挑選人才，才能保持公司暢順的基本營運及競爭能力。

A) 招聘人才的過程：

- 1) **確定招聘的人才要求** — 針對公司現在對員工需求了解，收集出現短缺人手的部門、人數及急聘程度的資料。
- 2) **招聘的準備工作** — 整理出現短缺人手的部門對人手要求增加的資料後，收集及準備一份各部門都能配合招聘過程的計劃書及通告等文件，讓各部門能夠了解公司在進行招聘的準備及能夠提出意見和進行工作上的配合。
- 3) **確定招聘的渠道** — 招聘可以經朋友介紹、刊發報章及由人事管理公司介紹，各有其好處，要了解及確定運用哪一種渠道比較適合公司利益。
- 4) **招聘宣傳** — 招聘可以經朋友介紹、刊登報章。訂出招聘文件及宣傳期限。確定負責的部門。
- 5) **接受報名** — 收集報名表及回應應徵者的詢問。
- 6) **進行面試** — 確定及通知能出席面試的應徵者，在特定日期及時間進行面試。面試前要安排負責的部門同事，主理面試過程。
- 7) **決定招聘的結果及通知受聘任應徵者上班安排** — 完成所有面試後，把所有面試應徵者的整理結果通知管理層，讓管理層能做出選擇受聘任應徵者的結果；再把決定招聘的結果及通知受聘任應徵者上班，完成整個招聘過程。

注意事項：招聘人才的過程，有什麼步驟會容易出錯？

B) 挑選人才的準則：

- 1) **合符招聘職位的最基本要求** — 例如相關的工作經驗，年資及技能的掌握。
- 2) **貨品、營銷知識及店舖營運經驗** — 針對銷售貨品種類的專業了解及營銷知識。
- 3) **語言的表達能力** — 店舖在營運時，銷售員會面對不同國籍的客戶，擁有良好語言的表達能力是十分重要。
- 4) **素質及外貌要求** — 品格是否端正，工作會否主動及會否敬業樂業地工作；對客戶有否親和性。
- 5) **薪金是否在公司可接受的範圍之內** — 應徵者可以在填寫應徵表格時，表示其要求薪金。如果有填寫的話，公司可以作為其中一個主要考慮因素。

1.6.1 明白基本人事管理，例如：

1.6.1.2 培訓人才

營商環境每日都在改變，而競爭對手每天俱增，營商手法也會不斷改變。要在這營商環境下保持或是加強競爭力，培訓現有公司員工人才是直接提高競爭力的有效方法。而公司管理人

教材-運用基本零售管理知識

員對定時按公司發展需求方向，提升員工在工作技能上的質素及水平去制訂出培訓計劃；以門市銷售員為例，建議培訓計劃內容如下：

- 1) 評估現有公司的店舖銷售員的銷售技術水平。
- 2) 了解市面現有營商環境，競爭對手在營商手法，估計有什麼改變，及預計可以超前競爭對手的方法及內容。
- 3) 按公司現有人力資源的質量、數量及培訓資金的投放數額，去制訂出培訓計劃。

☒注意事項：如何評估現有公司的店舖銷售員的銷售技術水平？

(ppt-07)

培訓計劃書內容

- a) 計劃書的培訓改善對象：店舖銷售員
- b) 受惠部門及員工人數：店舖銷售部門的銷售員，大約20人
- c) 改善項目（職業技能種類）：銷售技術水平。加強對公司貨品特色的認識及提升銷售能力
- d) 運用培訓的方法及教學技巧：直接上堂授課及角色扮演
- e) 培訓所需時間：10堂 x 2hr =20hr
- f) 培訓所需費用：每小時\$xxxx，合共\$xxxx。
- g) 完成培訓後能夠改善的效果評定：文字題考核及角色扮演測試
- h) 計劃培訓進行日期及時間：公司的淡季月份，找出的一個月份及在放工後2小時
- i) 提供培訓的機構：部分由公司內部管理層及外聘培訓公司

1.6.1.3 計劃、分配和評估工作

a. 按顧客流量分配人手

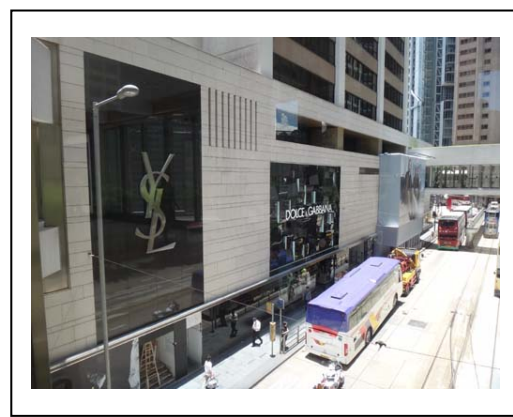
每間店舖都會有不同銷售區域，銷售黃金、鑽石、寶石、半寶石、真珠等。按不同的季節，時令，對不同的貨品會有不同的銷售週期；在適當時候能夠安排足夠數量人手到不同部門是十分重要。

b. 按員工能力分配人手

每位銷售人員對銷售不同的貨品，例如銷售黃金、鑽石、寶石、半寶石、真珠等，都具備不同的銷售能力，管理層要按員工能力分配人手到適當的工作區，例如鑽石銷售部、寶石銷售部、真珠銷售部等。

c. 考慮全職與兼職的比例

員工的工作性質除了全職員工之外，也會因為公司在旺



教材-運用基本零售管理知識

季中，特別聘請兼職員工，以增加在旺季的人手比例。管理層也要按情況及季節去考慮全職與兼職員工的聘請比例。

d. 配合來貨期及推廣期

公司在營運期間，每月總會有增加貨品的“來貨期”，以及按宣傳計劃把新產品促銷的“推廣期”。管理層要在每年間，要有計劃地安排資金、人手去配合來貨期及推廣期的運作。

e. 激勵下屬

公司在長年的經營及銷售，總會遇到生意週期的高低，管理層掌握激勵下屬士氣的技巧是必須的。

1.6.1.4 掌握資訊管理，例如：

a. 有效運用資訊，例子：貨品調撥的應用意義

有效運用資訊，例子：貨品調撥的應用意義：

貨品的存倉管理，是指貨品的儲藏及保管的方式。良好的貨品的儲藏及保管的方式，是能配合店舖每日營運，對貨品在櫥窗展示的安排，及能按不同店舖做借貨銷售及調撥放置。另外，在進行銷售時展示給客戶銷售的應用需求及把貨品攜帶到不同的銷售展場做銷售，都需要有完整調撥出入記錄。運用電腦軟件，有系統把資訊整理及匯出有意義的報告給管理層做營運決策時參考之用，都是有效運用資訊的好例子。

b. 透過資訊交流去解決難題及作出決策：

針對調撥出入的應用意義，管理層會有以下情況體會到：在營運公司時會有多種調撥需求，如果把調撥的安排交由電腦系統管理是最適合的，因為在存倉每天都需要做補貨、賣貨、調撥貨品。而在做貨品數量上的加減及更改存放位置時，要存倉管理能符合管理在準確性及有跟進性記錄的要求，能達到以上的管理要求，都是良好的存倉管理，也是透過資訊交流去解決貨品調撥難題及作出決策的好例子。

☞注意事項：還有什麼營運決策，也可以透過資訊交流去解決？

參考(ppt-08-貨品調撥的應用意義)

2) 進行店舖零售管理工作

◆ 掌握基本零售管理知識，協助上級進行店舖零售管理工作，其範疇可以包括貨品管理、人事管理、客戶的投訴，也包括銷售動作。

教材-運用基本零售管理知識

2.1) 有關對貨品的管理描述如下：

1) 補貨

當營銷進行期間，客戶總會把一些貨品購買取走，令存倉內的貨品數量減少，這是管理倉存員工及上層管理人員要進行補貨的時候。補貨細分三種：每月定時補貨、按貨品供應情況補貨、持續定期自動補貨。簡述如下：

a) 每月定時補貨 由定時每月盤點得出某些基本貨品的補貨缺貨周期及數量，公司管理層會按這些資料補充貨品，維持每月有足夠基本貨品銷售的數量。

b) 按貨品供應情況補貨 — 按某些不是每月都能售賣出的貨品，觀察其在倉存的數量降低到某個最低水平，這水平就是補貨的時候。這種貨品的購入過程比較長，例如有較好手工的玉雕刻首飾，補貨安排也會受貨品的供應情況影響。

c) 持續定期自動補貨 — 這是涉及公司和貨品供應商的協作關係設立的補貨制度。對公司管理上的好處是可以減少管理這類貨品的時間及滯銷風險。貨品供應商會對公司這類貨品的存量有掌握的資料，自動定時向公司提供補貨的安排。

2) 退換貨

對公司加強競爭力的其中一個方法，就是加強客戶服務。客戶在購買後，可能因為貨品質量問題，重複購買等原因，要求公司要求退貨或調換貨品。每間公司對這方面的處理方法不一，也會按不同貨價及貨品種類而有所不同的處理。

3) 貨品庫存管理

公司的貨品庫存的作用十分重要，好比是公司的心臟；因為當公司在營運時，對適合每月、每季的銷售貨品種類有特定的要求，而倉存管理要保持貨品銷售及補貨的平衡的重要性。要達到這好的效果，一定要提高貨品庫存管理的技巧及知識，包括庫存制度的成立及技術的運用。

4) 貨品上櫃流程

店舖內的展示櫃放置各種貨品，當貨品銷售後空置需要補充新貨，這時是貨品上櫃的時候。當倉務員向店長交出貨品時，店長會隨貨品一起的發貨單，點算貨品內容有否錯誤；內容包括貨型、用料、貨品編號等資料。然後記錄在店內的成品資料記帳簿或電腦系統內，表示點收無誤；最後把貨品放置在展示櫃內完成上櫃流程，銷售員就可以開始銷售貨品。



注意事項：有關對貨品的管理當中，還有否什麼步驟沒有列出？

教材-運用基本零售管理知識

2.2) 有關對部門員工管理描述如下：

1) 員工人手安排

由店舖每朝開舖，從倉庫取貨品放置到展示櫃！然後開始每天的早會，公佈每天的工作備忘及有什麼新貨上櫃。如果有新同事或是有員工請假，查核有否人手調動的需要。也要顧及輪班時的貨品交收及人手交接安排。

2) 工作流程暢順情況

在每天的銷售工作中，要了解到同事之間的溝通，銷售員和客戶溝通時是否暢順，能否按公司要求達到每月的銷售指標等。

3) 銷售過程暢順情況

銷售人員能否把公司貨品正確介紹給客人及銷售過程情況是否暢順；甚至銷售人員和客戶接觸遇到客戶投訴時能否有適當處理等問題也是要注意。

(完)

單元名稱： 運用基本零售管理知識

學習內容： 於珠寶首飾零售店鋪，能夠掌握基本零售管理知識，並應用於店鋪零售工作上

能力單元編號： JLZZSA202A

資歷架構級別： 2

學習成效：

能夠掌握基本零售管理知識，協助上級進行店鋪零售管理工作

===== (角色扮演) =====

運用“角色扮演”的實操過程介紹： 指定某一位受訓的學員，充當零售鋪有經驗的銷售營業員，安排向另一位新就職學員，講解進行介紹珠寶首飾時，如何回應客人問題的要領，講解語言藝術的重要性。實操過程是營業員在推銷期間，以角色扮演方式表達。實操期間，學員雙方按文件指引，扮演角色及按次序發言，在旁的學員則觀察整個過程。完成扮演實操後，由導師總結學習內容。

實操的好處是： 所有參與者都能有效地培養到學習內容的觀察能力，及加強處理相關事件的表達能力，從中受益。

實操練習的步驟：

- 1) **簡述實操的過程：** 指定某一位受訓的學員，充當零售鋪的銷售營業員 A，安排另一位學員，充當進行同事銷售營業員 B。實操過程是使銷售營業員在銷售期間，以角色扮演的方式，直接處理顧客在詢問購買 K 紅金貨品的過程後，兩位銷售員的對話。在限定時間內(一般是 15-20 分鐘，按當時教學進度決定)，完成整個實操後，把學員各自記錄當中的問題，作為討論的事件。討論前，學員把問題列出，列出所遇到的困難或觀察到什麼內容，然後留待導師講解及總結。
- 2) **分組進行角色扮演：** 由學員自由分組，3 人為一組。
- 3) **學員進行分組扮演：** 討論期間，每組選出一位記錄員，把組員扮演對話內容重點，用紙記錄。扮演期間，導師要留意各組學員的扮演過程當中，有否需要協助的情況發生。學員可能會個別向導師發問有關扮演內容有否偏離要求的情況。
- 4) **最終讓學員明白：** 瞭解基本零售管理概念（語言的藝術－銷售人員回應客人問題的要領）

扮演對話內容：

背景： 在銷售期間，以角色扮演的方式來顯示以下的例子：當一位顧客前來店鋪詢問購買 K 紅金貨品後，向新入職的銷售營業員 A 的回應銷售態度有些不對；而客人語氣表達有些不高興；客人離開後。在旁另一位有經驗的銷售營業員 B，就直接向銷售營業員 A 給予指導，對話如下：

次序 1-銷售營業員 A：“(自言自語)剛剛我在銷售時，為什麼客人好像表現有些不高興，我只是回應他詢問要的 K 紅金貨品，我回應“冇呀！”；會不會回應沒有禮貌？”。

次序 2-銷售營業員 B：“(行近營業員 A 身邊)你的回應的確可以更好！銷售人員不能直接說：“冇呀！”·要以肯定的用語回應，例如：“很對不起！K 紅金貨品剛好賣完，但我們還有其他不同顏色的

K 金貨品及設計，時尚吸引，配戴起來和你的氣質十分相襯！”這樣回應的語言技巧會更有尊重客人的感覺！”。

次序 3-銷售營業員 A：“明白！和客人溝通方面，真的要注要語言的運用及回應客人問題的要領！謝謝你的提點！”。

5) 學員把扮演結果，綜合意見寫出： 扮演完成後，從每組中，由學員自行找一人做代表，採用口述，或/及由代表離開座位，運用導師的白板或大型尺寸白紙(通常是 A3 尺寸)，把討論總結內容，用重點方式，把每組的學員討論結果，綜合意見寫出，目的是要有效率表達討論內容。

6) 由導師給評價及發問問題： 評價要表達各組的“內容重點”，“重點是否正確”，及“哪一組的內容是最有參考價值”。導師給予評價的目的，是要給予學員判斷的準則，及教導正確的處事手法。

學習成效：瞭解基本零售管理概念（語言的藝術－銷售人員回應客人問題的要領）

7) 由導師給予發問的問題（根據上述“次序 2”的扮演對話內容發問）：

問題) 在次序 2- 在語言的藝術方面看－銷售人員和客人相處的語言技巧方面，運用語言的用字、表達手法等等都很重要，例如：少用否定用語，多用肯定用語。請給多些例子。

完成角色扮演實操： 安排限時的休息，休息完後繼續下一節內容。（完）

單元名稱： 運用基本零售管理知識

學習內容： 於珠寶首飾零售店鋪，能夠掌握基本零售管理知識，並應用於店鋪零售工作上

能力單元編號： JLZZSA202A

資歷架構級別： 2

學習成效：

能夠掌握基本零售管理知識，協助上級進行店鋪零售管理工作

===== (角色扮演) =====

運用“角色扮演”的實操過程介紹： 指定某一位受訓的學員，充當零售鋪有經驗的銷售營業員，安排向另一位新就職學員，講解進行介紹珠寶首飾時，如何回應客人問題的要領，講解**接待技巧**的重要性。實操過程是營業員在推銷期間，以角色扮演方式表達。實操期間，學員雙方按文件指引，扮演角色及按次序發言，在旁的學員則觀察整個過程。完成扮演實操後，由導師總結學習內容。

實操的好處是： 所有參與者都能有效地培養到學習內容的觀察能力，及加強處理相關事件的表達能力，從中受益。

實操練習的步驟：

- 1)簡述實操的過程：** 指定某一位受訓的學員，充當零售鋪的銷售營業員 A，安排另一位學員，充當進行同事銷售營業員 B。實操過程是使銷售營業員在銷售期間，以角色扮演的方式，直接運用有效的接待技巧，可以直接幫助銷售人員成功面對不同類型的客戶。在過程後，兩位銷售員的對話。在限定時間內(一般是 15-20 分鐘，按當時教學進度決定)，完成整個實操後，把學員各自記錄當中的問題，作為討論的事件。討論前，學員把問題列出，列出所遇到的困難或觀察到什麼內容，然後留待導師講解及總結。
- 2) 分組進行角色扮演：** 由學員自由分組，3 人為一組。
- 3) 學員進行分組扮演：** 討論期間，每組選出一位記錄員，把組員扮演對話內容重點，用紙記錄。扮演期間，導師要留意各組學員的扮演過程當中，有否需要協助的情況發生。學員可能會個別向導師發問有關扮演內容有否偏離要求的情況。
- 4) 最終讓學員明白：** 瞭解基本零售管理概念（運用有效的接待技巧）

扮演對話內容：

背景： 在銷售期間，以角色扮演的方式來顯示以下的例子：當一位顧客前來店，新入職的銷售員 A，不太明白抱有不同購買目的的客戶、不同性別、不同年齡的客戶等，都抱有不同的購買心態進入店鋪；銷售人員 A 不知如何介紹貨品，表達有點摸不著頭腦；當客人離開後，在旁另一位有經驗的銷售營業員 B，就直接向銷售營業員 A 給予指導，對話如下：

次序 1-銷售營業員 A：“(自言自語)剛剛有位客人進來想找鑽石吊咀首飾，我多介紹下產品特點，他好像不想聽，唉！有時我都唔知點樣介紹及推廣貨品給客人知！”

次序 2-銷售營業員 B：“(行近營業員 A 身邊)其實你可以做得更好架！在**接待技巧**方面，對不同的客戶，

可以運用有效的接待技巧，主要是按客人的類型分類；如果是“有明確購買目的客人”，銷售人員只須直接介紹貨品的特點、價錢等考慮資料給客人就可以；如果是“男性客人”，多數抱有較理性的購買行為；如果是“女性客人”，而則較易容受購買貨品時的心情和氣氛影響。

次序 3-銷售營業員 A：“明白！和客人溝通方面，真的要在**接待技巧**方面多些學習！謝謝你的提點！”。

- 5) **學員把扮演結果，綜合意見寫出：** 扮演完成後，從每組中，由學員自行找一人做代表，採用口述，或/及由代表離開座位，運用導師的白板或大型尺寸白紙(通常是 A3 尺寸)，把討論總結內容，用重點方式，把每組的學員討論結果，綜合意見寫出，目的是要有效率表達討論內容。
- 6) **由導師給評價及發問問題：** 評價要表達各組的“內容重點”，“重點是否正確”，及“哪一組的內容是最有參考價值”。導師給予評價的目的，是要給予學員判斷的準則，及教導正確的處事手法。

學習成效：瞭解基本零售管理概念 (接待技巧)

- 7) **由導師給予發問的問題 (根據上述“次序 2”的扮演對話內容發問)：**

問題) 在次序 2- 在**接待技巧**方面看—銷售人員和客人相處的技巧方面，要保持一個良好的溝通及接待效果，其實也有其難處，但運用有效的接待技巧，可以直接幫助銷售人員成功面對不同類型的客戶。如果以**有明確購買目的客人**，銷售員應該如何介紹公司貨品？

完成角色扮演實操： 安排限時的休息，休息完後繼續下一節內容。 (完)

運用基本零售管理知識 - 動畫視頻

序號	片長（分鐘）	YouTube 鏈接
1	5:09	https://youtu.be/BTi67k-aBlA
2	5:15	https://youtu.be/dFDttO3-O5o

單元： 運用基本零售管理知識

能力單元編號: JLZZSA202A

資歷架構級別: 2

次序	內容	參考資料	備註
1	瞭解基本零售管理概念	<p>參考書:</p> <p>書名: 珠寶首飾店鋪開店指南 作者: 王昶 代司暉 出版社: 化學工業</p> <p>書名: 一流店長培訓教程 作者: 王雲勝 出版社: 化學工業</p> <p>參考網址: MBA lib-中文經管百科 http://wiki.mbalib.com</p> <p>中文經管百科 https://zh.wikipedia.org</p>	<p>學習成效:</p> <p>能夠掌握基本零售管理知識,協助上級進行店鋪零售管理工作</p>
2	進行店鋪零售管理工作	<p>參考書:</p> <p>書名: 員工培訓與塑造 作者: 甘斌 出版社: 電子工業</p> <p>書名: 店長操作手冊 作者: 黃憲仁 出版社: 憲業企管顧問有限公司</p> <p>參考網址: MBA lib-中文經管百科 http://wiki.mbalib.com</p> <p>中文經管百科 https://zh.wikipedia.org</p>	<p>學習成效:</p> <p>能夠掌握基本零售管理知識,協助上級進行店鋪零售管理工作</p>

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習一

選擇題：

問題 1：要明白店舖業務管理，先要知道珠寶店有什麼業務類型。以下哪點不是業務類型？

- a. 店舖內要招聘有經驗的銷售員
- b. 店舖可以在百貨公司內的專門店
- c. 珠寶銷售專櫃
- d. 店舖可以是門市或是樓上實體店舖

答案：_____

問題 2：為店舖不斷改進服務、產品及系統。以下哪點不是相關的內容？

- a. 要經常留意銀行借款服務的內容
- b. 不斷改進服務門市銷售及管理系統
- c. 負責店舖業務的管理層及前線人員，要不斷改進服務
- d. 開發產品及適當運用電腦系統，達到維持日常的營運工作及開拓業務的目的

答案：_____

問題 3：語言的藝術－語言用語基本原則。以下哪點不是相關的內容？

- a. 為了顧客有被尊重的感覺，銷售人員在和客人溝通時，不論任何情況，都應該以甜美柔和，彬彬有禮的用詞及語言和客戶溝通
- b. 為了顧客有被尊重的感覺，銷售人員在和客人溝通時，修飾措辭上，要運用謙恭用語
- c. 銷售人員要保持面部清潔，給客人有被尊重的感覺
- d. 以尊重的回應方式和客人溝通，銷售人員要耐心聆聽客人的意見及回應

答案：_____

問題 4：有關接待技巧，以下哪些不是相關內容？

- a. 銷售人員每天都要面對不同類型的客人，有明確購買目的或是只是詢問了解，而客人性格也各有不同
- b. 銷售人員每天都要直接接待客人，要保持一個良好的溝通及接待效果
- c. 運用有效的接待技巧，可以直接幫助銷售人員成功面對不同類型的客戶
- d. 銷售人員每天都要了解貨品的供應量

答案：_____

是非題目：

問題 5：有關接待技巧—有明確購買目的客人：抱有購買的心態進入店舖，可能對貨品的細緻了解認識不足夠；銷售人員只須直接介紹貨品的特點、價錢等考慮資料給客人就可以。

答案：_____

問題6：如果碰到只是想先了解的參觀型的客人，銷售人員應盡力在客人參觀店舖的時間，介紹公司貨品的特點及客人要找尋的設計。

答案：_____

問題7：有關男性客人多數抱有較理性的購買行為，重視貨品的使用性能及質量，銷售人員會較容易掌握其購買要求以及做購買決定速度會比較快。

答案：_____

問題 8：有關女性客人則抱有較理性的購買行為。

答案：_____

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習二

選擇題：

問題1:有關接待技巧－不同年齡的客人：年青客人購買首飾貨品。以下哪些是其購物特點？

- a. 較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品
- b. 購買時會較小心選擇，重質量和價錢要實惠
- c. 較容易受購買貨品時的心情和氣氛影響
- d. 注意力通常放在保守及傳統的顏色上

答案：_____

問題2：有關接待技巧－不同年齡的客人：中老年客人購買首飾貨品。以下哪些是其購物特點？

- a. 購買時會較小心選擇，重質量和價錢要實惠
- b. 較容易受購買貨品時的心情和氣氛影響
- c. 較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品
- d. 注意力通常放在時尚及新款的設計上

答案：_____

問題3：展示首飾的方法有數種方法，以下哪一種不是常用的方法？

- a. 托盤展示－是把客人需要的相近設計及價錢的多件首飾，放置在適合的展示托盤中，放在客人面前，讓客人直接比較
- b. 表演展示－由銷售員親自配戴在手上或是頸項，再擺動不同角度給客人觀看，讓客人欣賞及了解配戴後的效果
- c. 設計師親自展示－由首飾設計師，親自講述其設計靈感，目的讓客人能更深入體會首飾的設計特色
- d. 試戴展示－讓客人親自配戴，直接感受效果。這方法客人最能直接了解首飾的結構及配戴舒適度，是直接而有效的展示法

答案：_____

問題 4：有關當客人了解了貨品的設計、結構、配戴效果及價錢後，是到了做出決定是否購買的時候，也是銷售員最後努力進行游說的機會。以下哪些不是運用的游說方法？

- a. 重提貨品的特點
- b. 加強說明適合客戶的原因
- c. 運用首飾比對展示效果，讓客人針對性比較，找出最關注的考慮點
- d. 給予首飾設計的相關圖片，目的是引起客人的聯想能力

答案：_____

是非題目：

問題 5：客戶購買首飾時，是在一個輕鬆整潔和舒適的購物環境下進行，才能放開心懷享受整個購物過程。“購物環境”其實也表示珠寶店舖的店面設計。環境如果能配合得宜，也能帶出整間公司所銷售貨品的特色和品牌形象。

答案：_____

問題 6：把交易機會多的貨品放置在當眼及客人容易取得的位置，有利在短時間售出貨品及縮短每單交易的時間，是有效率的表現，也方便了客戶。

答案：_____

問題 7：櫥窗主要功能有以下數點：促進購買欲望、引發購買興趣、展示公司員工的積極性

答案：_____

問題 8：有關展示貨品：貨品種類相近及適合一起購買的同類型貨品，放置在一起方便宣傳及客人購買。

答案：_____

科目：運用基本零售管理知識 ----- 答題紙
(完卷)

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習三

選擇題：

問題1：櫥窗主要功能，以下哪一點不是其功能？

- a. 顯示公司員工的團結性
- b. 促引發購買興趣
- c. 引發購買興趣
- d. 公司品牌文化傳播

答案：_____

問題 2：“．．．運用不同的櫥窗設計風格及採用不同的表達手法，在櫥窗內放置公司最新的設計款式和促銷等資料．櫥窗是公司和客戶的溝通渠道，正能動態和即時性表達公司的品味、文化及宣傳訊息”是代表櫥窗哪一個功能？

- a. 公司品牌文化傳播
- b. 引發購買興趣
- c. 促進購買慾望
- d. 促進公司銷售目的

答案：_____

問題 3：“在櫥窗內最當眼的位置放置公司最新的設計款式及客戶考慮購買與否的判斷資料，例如：鑽石、寶石數量及重量、貴金屬用料、特色和購買優惠等等的宣傳資料．直接讓客戶可以初步考慮是否購買，促銷效果明顯而有效”是代表櫥窗哪一個功能？

- a. 公司品牌文化傳播
- b. 促進公司銷售目的
- c. 引發購買興趣
- d. 促進購買慾望

答案：_____

問題 4：店舖做好防火的措施是十分重要，有以下措施可以參考，以下哪些不是措施？

- a. 按香港消防條例，設立店舖內的消防設施，包括消防灑水器，滅火器等，店舖內及後樓梯的逃生空間及路線圖要清楚張貼在當眼位置
- b. 定期檢查店舖內的消防設施，包括消防灑水器，滅火器等
- c. 提高員工防火意識，方法是在店舖內各部門，執行防火的責任制及定期進行防火演習
- d. 購置貴重的防火設施

答案：_____

是非題目：

問題 5：資源運用及控制：資源就是指金錢，按公司利益及營商的運作，適當地在營商運作中的每一個階段，通常是指公司營運支出及收入、購貨、銷售等有關金錢上的運用，能把現金流的運用，控制在公司的開支預算中，就能保持收支平衡，也是最基本的財務管理目的。

答案：_____

問題6：貨品退貨及折扣優惠，就是指在一定時間內，以零售價乘以實際的銷售數量。公式：零售價x實際銷售數量 = 貨品退貨及折扣優惠。

答案：_____

問題7：貨品成本，就是指貨品成本就是為了購買所銷售的貨品所支出的金額，而貨品成本也可以包括運送費用、貨品管理費用及現金折扣費用。

答案：_____

問題 8：盈虧平行點，就是指店舖在經營成本和經營收益之間取得平衡點，即是指公司沒有盈虧的情況。

答案：_____

科目：運用基本零售管理知識 ----- 答題紙
(完卷)

評分說明：

堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。2 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

堂上功課只有：**是非題 (T or F)，短答題 (Short Question) 共 40%**”。

是非題 4 分 1 題—5 題共 20 分，及

短答題 4 分 1 題—5 題共 20 分，合共 40%為滿分。

堂上功課

是非題目

問題 1：店舖零售是營商手法的其中一種。在商業模式中，營商者把首飾商品，放置在店舖內銷售，進行銷售獲利的商業行為。店舖可以是門市或是樓上實體店舖。

答案： _____

問題 2：珠寶店舖經營的形式再細分為：“直接經營”—店舖經營權屬總公司，日常運作由總公司管理；以及“特許經營”的連鎖店舖。母公司把子公司營運經營權下放，給有興趣的營商合作者一起經營，再按合約分配利潤及承擔風險。

答案： _____

問題 3：在語言的藝術方面—銷售人員回應客人問題的要領：要以尊重的回應方式和客人溝通。銷售人員要耐心聆聽客人的意見及回應，溝通時眼神要注視對方，不要運用斜視等不敬的身體語言，給客人感到有不尊重的情况發生。

答案： _____

問題 4：銷售人員每天都要面對不同類型的客人，有明確購買目的或是只是詢問了解，而客人性格也各有不同。銷售人員每天都要直接接待客人，要保持一個良好的溝通及接待效果。

答案： _____

問題 5：中老年客人較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品。銷售人員主要介紹貨品的時尚性及設計優點，讓客人知道購買後可以帶來配戴者優越的地方，引起其購買沖動。

答案： _____

短答題

問題 6: 有關接待技巧－不同性別的客人：請列出男性客人購買行為特點？(請列出 4 點特點)

- 答案： a) _____
b) _____
c) _____
d) _____

問題 7: 有關接待技巧－有明確購買目的的客人：請列出有明確購買目的客人購買行為特點？(請列出 1 點特點)

- 答案： a) _____

問題 8: 有關接待技巧－不同年齡的客人：請列出有中老年客人購買行為特點？(請列出 1 點特點)

- 答案： a) _____

問題 9: 展示方法，一般有三種，請列出這三種，不用細緻描述。

- 答案： a) _____
b) _____
c) _____

問題 10: 請列出挑選人才的準則？(請列出 5 點準則，不用細緻描述)

- 答案： a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____

(完卷)

考試須知:

- 1 評分法: 考試題目只有**選擇題 (MC)**，**是非題 (T or F)**，**短答題 (Short Question)** 共 **60%**”。
- 以**選擇題** 5 分 1 題 – 4 題共 20 分及
 - 是非題** 2 分 1 題 – 4 題共 8 分及
 - 短答題** 8 分 1 題 – 4 題共 32 分，合共 60% 為滿分。

註: 每單元計分法: 考試分佔 60%，計分功課佔 40%，合共分數是 100%，50%或以上為合格。

2 A) 請考生準時入場考試，建議考生提早 10 分鐘到場。

B) 本試全部為筆試，用中文作答，請學員預先準備藍原子筆作答，不能使用鉛筆。

C) 本考試都不容許打開書本(close book)。

D) 試場在平時上課中心，考試課室在考試當日考生到場時通知學生。

E) 考試不可作弊，違者可取消考試資格及在答題紙的正確位置作答，字體要清楚可見，字體不清楚辨認時以答錯題處理。

終期考核-試題

單元名稱: 運用基本零售管理知識

能力單元: JLZZSA202A

資歷架構級別: 2

日期及時間舉行: _____年__月__日(星期__) __: __ am/pm 開始, 考時為 1 小時 30 分鐘.

姓名: _____ 學號: _____

選擇題

問題1: 要明白店舖業務管理, 先要知道珠寶店有什麼業務類型。以下哪點不是業務類型?

- a. 店舖內要招聘有經驗的銷售員
- b. 店舖可以在百貨公司內的專門店
- c. 珠寶銷售專櫃
- d. 店舖可以是門市或是樓上實體店舖

答案: _____

問題 2: 語言的藝術－語言用語基本原則。以下哪點不是相關的內容?

- a. 為了顧客有被尊重的感覺, 銷售人員在和客人溝通時, 不論任何情況, 都應該以甜美柔和, 彬彬有禮的用詞及語言和客戶溝通
- b. 為了顧客有被尊重的感覺, 銷售人員在和客人溝通時, 修飾措辭上, 要運用謙恭用語
- c. 銷售人員要保持面部清潔, 給客人有被尊重的感覺
- d. 以尊重的回應方式和客人溝通, 銷售人員要耐心聆聽客人的意見及回應

答案: _____

問題3: 有關接待技巧－不同年齡的客人: 年青客人購買首飾貨品。以下哪些是其購物特點?

- a. 較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品
- b. 購買時會較小心選擇, 重質量和價錢要實惠
- c. 較容易受購買貨品時的心情和氣氛影響
- d. 注意力通常放在保守及傳統的顏色上

答案: _____

問題4: 展示首飾的方法有數種方法，以下哪一種不是常用的方法？

- a. 托盤展示 — 是把客人需要的相近設計及價錢的多件首飾，放置在適合的展示托盤中，放在客人面前，讓客人直接比較
- b. 表演展示 — 由銷售員親自配戴在手上或是頸項，再擺動不同角度給客人觀看，讓客人欣賞及了解配戴後的效果
- c. 設計師親自展示 — 首飾設計師，親自講述其設計靈感，目的讓客人能更深入體會首飾的設計特色
- d. 試戴展示 — 讓客人親自配戴，直接感受效果。這方法客人最能直接了解首飾的結構及配戴舒適度，是直接而有效的展示法

答案: _____

是非題

問題 5: 店舖零售是營商手法的其中一種。在商業模式中，營商者把首飾商品，放置在店舖內銷售，進行銷售獲利的商業行為。店舖可以是門市或是樓上實體店舖。

答案: _____

問題6: 在語言的藝術方面—銷售人員回應客人問題的要領：要以尊重的回應方式和客人溝通。銷售人員要耐心聆聽客人的意見及回應，溝通時眼神要注視對方，不要運用斜視等不敬的身體語言，給客人感到有不尊重的情况發生。

答案: _____

問題 7: 銷售人員每天都要面對不同類型的客人，有明確購買目的或是只是詢問了解，而客人性格也各有不同。銷售人員每天都要直接接待客人，要保持一個良好的溝通及接待效果。

答案: _____

問題 8: 中老年客人較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品。銷售人員主要介紹貨品的時尚性及設計優點，讓客人知道購買後可以帶來配戴者優越的地方，引起其購買沖動。

答案: _____

短答題

問題 9: 有關接待技巧—有明確購買目的客人：請列出有明確購買目的客人購買行為特點？(請列出 1 點特點)

答案： _____

問題 10: 有關接待技巧—不同年齡的客人：請列出有中老年客人購買行為特點？(請列出 1 點特點)

答案： _____

問題 11: 展示方法，一般有三種，請列出這三種，不用細緻描述。

答案： a) _____

b) _____

c) _____

問題 12: 請列出挑選人才的準則？(請列出 5 點準則，不用細緻描述)

答案： a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

(試題完卷)

能力單元：初步處理顧客投訴

(JLZZSA205A, 3 學分)

銷售範疇的營業員

資歷架構級別：2

(學生用)

科目:運用基本零售管理知識

能力單元：JLZZSA205A, 3 學分

工種: 銷售範疇的營業員

資歷架構級別: 2



內容:
初步處理顧客投訴

Power Point no: ppt-01

前言：

當客戶在珠寶店鋪購買珠寶首飾貨品，銷售人員會在購買前的介紹，進行促銷購買的過程，確定客人付款購買，銷售員收取款項再把貨品交出給客人，客人最後離開店鋪。

前言：

在整個銷售過程中，如果能按購買及銷售雙方大家都明白的交易過程進行，在互信服務質素及承諾的前提下，最終能完成一宗完美的交易是最好的效果；...

前言：

但因為很多原因及不知明因素，當客戶購買了貨品之後，可以是貨品本身的材料質量及製作問題，或是服務承諾問題，...

前言:

...也可以是客人本身的配戴首飾方法或是個人誠信問題，而引至客戶向購買首飾的店鋪提出商品退換的要求。



前言：

以公司立場來說，退換貨品的做法，不是營商上的首選表達服務質量的方法，但礙於市場上的競爭對手的出現，退換貨品的做法可視為提升公司服務質量的其中一種手法。

前言：

店舖為了有效處理顧客的商品退換問題，店舖的管理層要根據不同的商品種類、貨品銷售價及...

前言：

...什麼的銷售模式下賣出貨品
等因素，制訂出具體的商品退
換政策，...



前言:

...守則及指引給前線管理及銷售人員執行，目的是希望能達到公司及店鋪的營運暢順運作，...



前言：

...能把客戶投訴有效地處理，這也是體會管理層的管治能力及顯示公司好的品牌形象給顧客知道。

制定商品退換指引的注意事項：

- a) 換貨的服務承諾
- b) 在有折扣回收的情況下回收貨品
- c) 退回購買款項的要求
- d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法
- e) 劃分適合退換貨品的首飾種類
- f) 劃分適合退換貨品的首飾價位

(下頁詳細說明...)

制定商品退換指引的注意事項：

a) 換貨的服務誠諾

b) 在有折扣回收的情況下回收貨品

c) 退回購買款項的要求

d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法

e) 劃分適合退換貨品的首飾種類

f) 劃分適合退換貨品的首飾價位

一般商品在銷售後，按公司的政策，可以設定有些貨品在銷售日起計一星期或是一個月內...

制定商品退換指引的注意事項：

a) 換貨的服務誠諾

b) 在有折扣回收的情況下回收貨品

c) 退回購買款項的要求

d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法

e) 劃分適合退換貨品的首飾種類

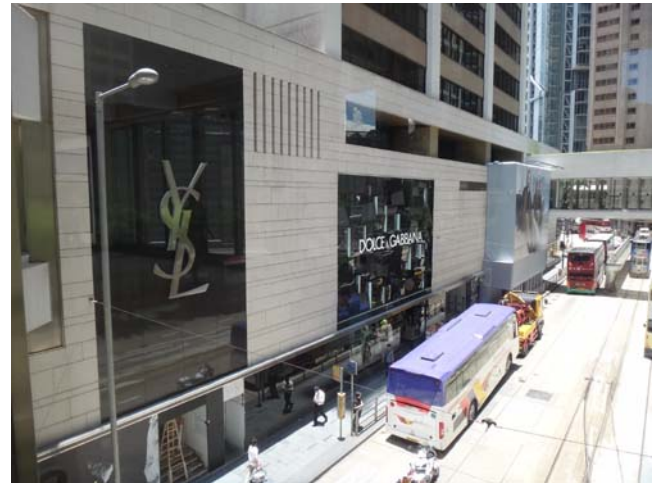
f) 劃分適合退換貨品的首飾價位

...如果貨品在沒有人為損壞的情況下，以相同款式或是同等貨品價值，作出換貨一次次數的服務承諾。

制定商品退換指引的注意事項：

- a) 換貨的服務誠諾
- b) 在有折扣回收的情況下回收貨品
- c) 退回購買款項的要求
- d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法
- e) 劃分適合退換貨品的首飾種類
- f) 劃分適合退換貨品的首飾價位

例如店舖可以訂出在本店購買的鑽石貨品，設有八折回收的服務承諾。



制定商品退換指引的注意事項：

- a) 換貨的服務誠諾
 - b) 在有折扣回收的情況下回收貨品
 - c) 退回購買款項的要求**
 - d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法
 - e) 劃分適合退換貨品的首飾種類
 - f) 劃分適合退換貨品的首飾價位
-

但如果客戶要求退貨取回購買款項，因為當中涉及退回金錢給客戶，如果公司沒有該項服務承諾的話，這樣要求對公司來說是較難接受的...

制定商品退換指引的注意事項：

- a) 換貨的服務誠諾
 - b) 在有折扣回收的情況下回收貨品
 - c) 退回購買款項的要求**
 - d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法
 - e) 劃分適合退換貨品的首飾種類
 - f) 劃分適合退換貨品的首飾價位
-

...客戶需要比較大的退款理由才能達到目的。退款理由公司是否接受，則要以個別事件處理。



制定商品退換指引的注意事項：

- a) 換貨的服務誠諾
 - b) 在有折扣回收的情況下回收貨品
 - c) 退回購買款項的要求
 - d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法**
 - e) 劃分適合退換貨品的首飾種類
 - f) 劃分適合退換貨品的首飾價位
-

在公司有接受退換貨的情況下，如果發現客人要求的首飾貨品，有比較容易修補的情況，則可以作有限度的退換貨動作；有比較容易修補的情況...

制定商品退換指引的注意事項：

- a) 換貨的服務誠諾
 - b) 在有折扣回收的情況下回收貨品
 - c) 退回購買款項的要求
 - d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法**
 - e) 劃分適合退換貨品的首飾種類
 - f) 劃分適合退換貨品的首飾價位
-

例如鑽石石料本身沒有損壞，只是鑲嵌結構不太堅固，有輕微石料鬆脫情況；另外，如果首飾有金屬表面輕微氧化或是有輕微刮痕...

制定商品退換指引的注意事項：

- a) 換貨的服務誠諾
 - b) 在有折扣回收的情況下回收貨品
 - c) 退回購買款項的要求
 - d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法**
 - e) 劃分適合退換貨品的首飾種類
 - f) 劃分適合退換貨品的首飾價位
-

...這些損傷都可以經過珠寶製作師父運用修補工具輕易修補。在這樣的情況下，公司管理層可以配合營運政策，制定出退換貨品的服務政策。

制定商品退換指引的注意事項：

- a) 換貨的服務誠諾
 - b) 在有折扣回收的情況下回收貨品
 - c) 退回購買款項的要求
 - d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法
 - e) 劃分適合退換貨品的首飾種類**
 - f) 劃分適合退換貨品的首飾價位
-

在劃分適合退換貨品的首飾種類，在修補後能有較高機會售出的貨品，例如：恆久款式的設計及石料種類 ...

制定商品退換指引的注意事項：

- a) 換貨的服務誠諾
- b) 在有折扣回收的情況下回收貨品
- c) 退回購買款項的要求
- d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法
- e) 劃分適合退換貨品的首飾種類
- f) 劃分適合退換貨品的首飾價位

...因為公司有信心在回收後能翻新後再次售出，或貨品是當時熱買的貨品，所以選擇相關貨品，列為可以退換貨品之內。

制定商品退換指引的注意事項：

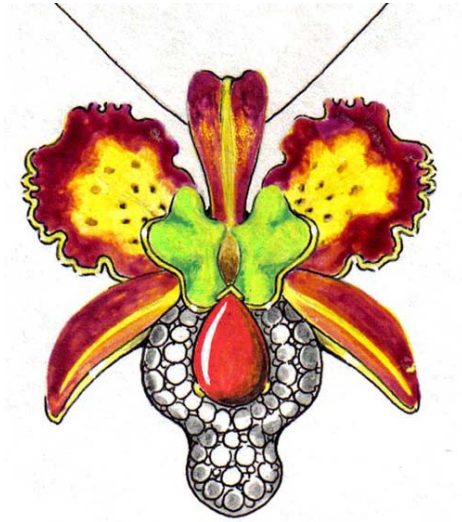
- a) 換貨的服務誠諾
- b) 在有折扣回收的情況下回收貨品
- c) 退回購買款項的要求
- d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法
- e) 劃分適合退換貨品的首飾種類
- f) 劃分適合退換貨品的首飾價位**

在劃分適合退換貨品的首飾價位，例如：港幣三仟至五仟元的中等貨價的首飾，是較高機會售出的貨品價位...

制定商品退換指引的注意事項：

- a) 換貨的服務誠諾
 - b) 在有折扣回收的情況下回收貨品
 - c) 退回購買款項的要求
 - d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法
 - e) 劃分適合退換貨品的首飾種類
 - f) 劃分適合退換貨品的首飾價位**
-

...因為公司有信心貨品是當時熱買的貨品價位，所以選擇相關價位的貨品，列為可以退換貨品之內。



(完)

教材-初步處理顧客投訴

單元三：初步處理顧客投訴

能力單元編號： JLZZSA205A

資歷架構級別： 2

學生筆記

學習內容: 於珠寶首飾零售店舖或相關的工作地點，能夠明白處理顧客一般投訴的技巧及步驟。根據機構的既定程序，在指導下，有效地處理顧客一般投訴。

課程大綱:

註：**ppt-01** = 有 Power Point 輔助教學及附有其編號，文字用紅色標示。ppt 內容也附在本文件



1) 明白機構有關處理顧客投訴的程序：

- 1.1) 明白機構對處理顧客投訴的既定指引及守則，包括：
 - 1.1.1) 瞭解投訴的性質及起因
 - 1.1.2) 機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限
 - 1.1.3) 機構所訂有關調解投訴的程序
 - 1.1.4) 機構所訂有關把投訴個案轉交適當人士進行調解的程序
 - 1.1.5) 機構所訂有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序

2) 初步處理顧客一般投訴：

- 2.1) 能按照機構的既定程序，並根據事件，處理顧客的投訴
 - 2.2) 能按照機構的既定程序確定、審查及核實投訴的性質和起因，包括：
 - 2.2.1) 與服務或產品有關
 - 2.2.2) 事件或情況發生的時間
 - 2.2.3) 事件或情況發生的地點
 - 2.2.4) 當時所接觸的員工
 - 2.2.5) 事件或情況的其他細節
 - 2.3) 能根據機構的政策、指引、守則、程序和其他相關考慮因素，適當地處理投訴
 - 2.4) 如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解
 - 2.5) 能把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案
-
-

教材-初步處理顧客投訴

教學內容:

1) 明白機構有關處理顧客投訴的程序：

1.1) 明白機構對處理顧客投訴的既定指引及守則，包括：

1.1.1) 瞭解投訴的性質及起因

客人是店舖生意的主要來源，是銷售員的招待對象，貨品的購買者。在每宗的營商買賣交易中，涉及貨品的品質、金額的交收、售後服務等等很多環節。整個過程在團隊當中，也涉及多於一位公司同事的參與協作，來完成每宗買賣交易；而客戶也會在整個購買過程中，在心態及動作上，也可能經歷過猶疑、提問、考慮、決定的歷程！

在每宗的營商買賣交易中，全部雙方參與者都在一個多人參與的互動購物環節中協作，大家都盡可能做到最好，以成全一件雙贏局面的美事！但每天、每年經過多次的銷售買賣，難免會在一些環節中出錯。以公司立場看，為了找出可以改善的地方，以能保持客戶的信任感及優化銷售流程，是需要訂立有關調解投訴的程序，以便在發生客戶投訴及負面意見表達時，可以按調解投訴機制，進行有效而快速的處理。能快速、全面性去為客人解難，這也是提昇公司品牌形象的好機會。

1.1.2) 機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限

一間制度優良，有良好的營商發展藍圖的珠寶公司，會在很多方面訂立制度給公司員工執行，以應付每天在工作上面對的管理問題，例如建立顧客投訴處理機制，是其中一個重要的客戶管理系統。系統既要有統一的規範，配合培育服務人員及有關執行人員的實施問題，例如如何授權調解顧客投訴的人員及其權限。

機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限：

a) 第一層次投訴處理：銷售人員等等的前線人員－

在顧客投訴處理機制中，總會有制定劃分投訴意見處理的權責層次，以及每一層次所擁有的處理許可權。按照這個機制，在店舖內的銷售人員，本身工作已付予部分處理的責任；如果比較頻繁出現的投訴個案，每次都要店長處理的話，在客戶立場看，每次投訴都要向店長或經理請示，請示完之後才能回應處理方法，會給予客人辦事沒有效率的負面印象；對店長來說，大小投訴也要經他親自處理的話，也不見得是合乎公司的經濟效益。

因此，對更改戒指尺寸、金屬表面刮花、要求多些優惠等等投訴，前線人員可以立刻處理投訴，或是由客人給予的簡單意見，可以按公司機制、指引，及銷售人員的工作經驗去收集及回應客戶。其後再做好相應紀錄，在適當時候向上級彙報。

b) 第二層次投訴處理：店舖的經理或店長－

在投訴機制內，除了執行顧客投訴之外，還有管理的能力。如果客人投訴的內容涉及金錢



教材-初步處理顧客投訴

的話，例如賠償或退款的要求，基層人員要盡快向上級彙報及請示做法，免得客人再次等候。

經理或店長除了在授予的權限內處理投訴事件之外，還要向上級彙報投訴事件、參與投訴事件的責任確定及投訴機制內的更改及優化機制質量工作。

c) 第三層次投訴處理：企業的經理－

在投訴機制之中，屬於決策性質的管理；例如投訴事件的整理、分析、評估、建議、重大事件跟進等。而重大事件跟進通常指客戶向消費者委員會的投訴、發現K金成色不足夠、涉及海關人員的查問等等，都是需要企業的經理的親自處理。

結論：企業在規劃投訴機制的權限層次時，要盡量把層次減少，免得層層彙報而減低工作效率。各級員工在處理投訴事件時，一定要按機制的權限及指引處理，這樣才能發揮機制的功能。對於面對不能處理的重大事件，一定要盡快向上層彙報投訴事件，免得把問題惡化而增加處理的難度。投訴機制的定立是方便管理，權限層次是把處理範圍細分，企業持之以恆把機制成熟優化，對公司的成長、參與的員工、公司的品牌形象，都有正面的效果。

注意事項：對銷售人員來說，有什麼權限？請列出3點。

1.1.3) 機構所訂有關調解投訴的程序

銷售人員在每天、每年經過多次的銷售買賣，難免會在任何環節中出錯。為了找出可以改善的地方，是需要訂立有關調解投訴的程序，以便在發生客戶投訴及負面意見表達時，可以按調解投訴機制，進行有效而快速的處理。

在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的程序處理：

步驟 1) 讓客戶情緒安定下來 — 當客戶在購買過程中或是完成交易，購買了心愛的首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。當客戶向銷售人員投訴及發洩時，員工會有被人把責任統統要由銷售人員負責的無理感覺，感覺十分不值而形成抗拒感。其實這時是專業銷售員發揮處理客戶投訴的好時機。首先把讓客戶情緒安定下來，讓客人知道公司會用心了解其不滿意的原因及會作出回應。

步驟 2) 細心聆聽客戶的不滿 — 當客人情緒安定下來後，銷售人員要有耐心引導客人表達出心中的不滿及埋怨的原因。客人完整表達完事情的因由之後，銷售員表達明白事情，然後找出當中客人誤會的地方，或是按投訴事件思考，立刻找出可以補償的方法。所以要細心聆聽客戶的不滿內容，從中才可以思考出下一步可以解決的方法。

步驟 3) 運用同理心表示同情及歉意 — 在有效傾聽客人表達出心中的不滿及埋怨的事情之後，銷售員要運用同理心表示同情及歉意。例如：“我也明白禮物送了給朋友後，發現鑽石有

教材-初步處理顧客投訴

搖動，真的很生氣！”；這樣表達是要讓客人心中感受到，銷售員會在客人立場找出解決方法；客人加強了信任感之後，對銷售員下一步的溝通及意見表達會很有幫助，因為解決方法的意義是公司與客人之間找出大家都可以接受的建議及方案，要有互諒互讓的心態下才能討論成功。

步驟 4) 分析投訴的原因及思考 — 了解了投訴事件的因由及平伏了客人的情緒之後，銷售員開始分析投訴的原因及找出解決的方法。先掌握投訴問題的重心，同時要了解客人的期望，是要退回貨品、換貨、還是要涉及金錢的賠償等。銷售員初步分析問題的嚴重性及是否自己一人可以處理，還是需要詢問其他部門同事或是要向上級請示。了解了以上情況，大致上整體的解決方法已經有個概念。

步驟 5) 找出問題的負責者 — 客戶投訴後，事件的負責不一定在店方，也可能是供應商或是客人本身；例如意大利金鍊的質量有問題，而金鍊是供應商提供給珠寶店的話，貨品質量問題就是由供應商負責，當然銷售是由店鋪售賣出去；而現在客人主要投訴是質量問題，還是銷售手法問題，或是在銷售時，銷售員已清楚把條款告知客人，但客人忘記了，現在來追討誤會了的服務承諾問題；另外，由客人不小心配戴而引致貨品結構受損等等情況，都是客人本身的問題。銷售員一定要細心思考去找出問題的負責者，以便找出解決方法。

步驟 6) 找出解決方法 — 明白了投訴事件的情況及初步知道問題的負責人後，銷售人員現在開始要向客人建議解決方法。一般公司都已有制定處理投訴的政策，銷售人員如果發現投訴事件是在政策範圍之內，則只要按公司指引處理就可以；但如果事件情況是指引之外的話，就要彈性處理，及要向上司或經理請示，給予意見及指引，再下決定！

☐ 注意事項：銷售人員對調解投訴的程序處理，通常有什麼困難處？

1.1.4) 機構所訂有關把投訴個案轉交適當人士進行調解的程序

在每宗的營商買賣交易中，涉及貨品的品質、金額的交收、售後服務等等很多環節。整個過程在團隊當中，也涉及多於一位公司同事的參與協作，來完成每宗買賣交易！但每天、每年經過多次的銷售買賣，難免會在一些環節中出錯。當在交易出現投訴個案，應轉交哪些適當人士進行調解的程序？要回應這個問題，先要了解客人的投訴事件是否應該接受處理，如果接受的話，投訴內容是涉及生產、供貨、銷售哪一個環節，找出答案後，就能知道投訴個案要轉交哪一位適當人士進行調解。

當在交易出現投訴個案，應轉交哪些適當人士進行調解的程序：

程序1) 安撫客戶情緒 — 當客戶在購買過程中或是完成交



教材-初步處理顧客投訴

易，購買了心愛的首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。客戶向銷售人員投訴是其第一步。

適當人士：銷售人員 — 讓客人知道公司會用心了解其不滿意的原因及會作出回應。前線人員可以立刻處理投訴的話就立刻處理。

程序2) 聆聽客戶的不滿內容 — 當銷售員了解了客人投訴的事件詳細情況之後，知道投訴當中所涉及的某些情況如果不能立刻回應客人，例如投訴涉及要等待貨品供應商的回應，就要請示上級，交代事件及安排公司內部同事向貨品供應商詢問及讓其跟進貨品品質問題。客人投訴的內容如果是涉及金錢的話，例如賠償或退款的要求，基層人員要盡快向上級彙報及請示做法。如果是涉及營銷時的銷售問題，例如客人未能全面了解消費者權益及售後服務內容問題，就要銷售人員自己跟進。

適當人士：銷售人員 — 跟進涉及營銷時的銷售問題，例如客人未能全面了解消費者權益及售後服務內容問題。

適當人士：貨品供應商 — 跟進貨品品質問題。

適當人士：高層管理人員 — 跟進涉及金錢，例如賠償或退款的問題。

程序3) 投訴內容比較嚴重 — 投訴內容如果屬於決策性質的管理問題；例如重大事件跟進，客戶向消費者委員會的投訴、發現K金成色不足夠、涉及海關人員的查問等等，都是需要企業的經理親自處理。

適當人士：企業經理 — 面對處理重大事件，一定要盡快向上層彙報投訴事件，及思考如何處理問題，免得把問題惡化而增加處理的難度。

注意事項：銷售員在進行調解的程序中，有什麼困難會遇到？

1.1.5) 機構所訂有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序

員工在每天的工作中除了執行銷售動作之外，也要應付每天在工作上面對的管理問題，例如顧客投訴；而公司的客戶管理系統之中，也有要求銷售員按調解投訴的步驟，把行動記錄在案的程序。而按投訴能否即場處理來細分兩種處理方法：

a) 能即場處理的投訴步驟：

當銷售員了解了客人投訴的事件詳細情況之後，如果在銷售員可以決定的權限之內，就要立即想出解決的方法，按公司指引加上本身工作經驗，執行解決的方法，例如客人要求給予多些優惠及贈品時，這些要求如果是設定在銷售員可自行提供的權限內，銷售員可以立即給予客人，讓其愉快接受建議及取得所求，然後把情況紀錄，往後把相關事情的紀錄一併向上級彙報。

b) 不能即場處理投訴步驟：

當銷售員了解了客人投訴的事件詳細情況之後，知道投訴中所涉及的某些情況不能立刻回

教材-初步處理顧客投訴

應客人，例如投訴涉及要等待貨品供應商的回應，需要等待一段時間才能回應客戶，這時候要詳細向客戶表示不能立即回應的原因，及表達公司往後的處理方法，目的是讓客人知道公司是在意其投訴個案及積極在跟進中，及告知客人大約還需時多少日子可以知道回應，及讓客人安心等待就可以。

為了讓客人不會有被人像踢皮球的負面感覺，銷售員要向客人取得聯絡資料，例如姓名、電話及方便聯絡的時間等，在每數天或數星期一次由銷售員直接給予電話，向客人表達事件的跟進情況；銷售員也要主動給予名片給客人，讓客人也可以主動詢問跟進情況。

(ppt-01)-如何處理顧客的商品退換：

當客戶在珠寶店舖購買珠寶首飾貨品，銷售人員會在購買前的介紹，進行促銷購買的過程，確定客人付款購買，銷售員收取款項再把貨品交出給客人，客人最後離開店舖。在整個銷售過程中，如果能按購買及銷售雙方大家都明白的交易過程進行，在互信服務質素及承諾的前提下，最終能完成一宗完美的交易是最好的效果；但因為很多原因及不知明因素，當客戶購買了貨品之後，可以是貨品本身的材料質量及製作問題，或是服務承諾問題，也可以是客人本身的配戴首飾方法或是個人誠信問題，而引至客戶向購買首飾的店舖提出商品退換的要求。

以公司立場來說，退換貨品的做法，不是營商上的首選表達服務質量的方法，但礙於市場上的競爭對手的出現，退換貨品的做法可視為提升公司服務質量的其中一種手法。

店舖為了有效處理顧客的商品退換問題，店舖的管理層要根據不同的商品種類、貨品銷售價及什麼的銷售模式下賣出貨品等因素，制訂出具體的商品退換政策，守則及指引給前線管理及銷售人員執行，目的是希望能達到公司及店舖的營運暢順運作，能把客戶投訴有效地處理，這也是體會管理層的管治能力及顯示公司好的品牌形象給顧客知道。

制定商品退換指引的注意事項：

- a) **換貨的服務承諾** — 一般商品在銷售後，按公司的政策，可以設定有些貨品在銷售日起計一星期或是一個月內，如果貨品在沒有人為損壞的情況下，以相同款式或是同等貨品價值，作出換貨一次次數的服務承諾。
- b) **在有折扣回收的情況下回收貨品** — 例如店舖可以訂出在本店購買的鑽石貨品，設有八折回收的服務承諾。
- c) **退回購買款項的要求** — 但如果客戶要求退貨取回購買款項，因為當中涉及退回金錢給客戶，如果公司沒有該項服務承諾的話，這樣要求對公司來說是較難接受的；客戶需要比較大的退款理由才能達到目的。退款理由公司是否接受，則要以個別事件處理。
- d) **貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法** — 在公司有接受退換貨的情況下，如果發現客人要求的首飾貨品，有比較容易修補的情況，則可以作有限度的退換貨動作；有比較容易修補的情況，例如鑽石石料本身沒有損壞，只是鑲嵌結構不太堅固，有輕微石料鬆脫情況；另外，如果首飾有金屬表面輕微氧化或是有輕微刮痕，這些損傷都可以經過珠寶製作師傅運用修補工

教材-初步處理顧客投訴

具輕易修補。在這樣的情況下，公司管理層可以配合營運政策，制定出退換貨品的服務政策。

e) 劃分適合退換貨品的首飾種類 — 在劃分適合退換貨品的首飾種類，在修補後能有較高機會售出的貨品，例如：恆久款式的設計及石料種類，因為公司有信心在回收後能翻新後再次售出，或貨品是當時熱買的貨品，所以選擇相關貨品，列為可以退換貨品之內。

f) 劃分適合退換貨品的首飾價位 — 在劃分適合退換貨品的首飾價位，例如：港幣三仟至五仟元的中等貨價的首飾，是較高機會售出的貨品價位，因為公司有信心貨品是當時熱買的貨品價位，所以選擇相關價位的貨品，列為可以退換貨品之內。

2) 初步處理顧客一般投訴：

2.1) 能按照機構的既定程序，並根據事件，處理顧客的投訴

銷售人員為了找出可以改善處理投訴的服務，是需要訂立有關調解投訴的程序，以便在發生客戶投訴及負面意見表達時，銷售人員可以按調解投訴機制，進行有效而快速的初步處理。

在初步處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的程序處理：

步驟 1) 讓客戶情緒安定下來 — 當客戶購買了首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。這時是專業銷售員發揮處理客戶投訴的好時機。

初步處理要點：

1. 首先運用詳和語氣，讓客戶情緒安定下來，令他們知道公司會用心了解其不滿意的原因及會作出回應。
2. 給予指引客人，讓他安坐在公司另一安靜角落，免得在店舖大堂影響其他客戶購物情緒。
3. 在客人面前安排遞茶讓客人飲用，這樣做法讓客人有被尊重的感覺。

步驟 2) 細心聆聽客戶的不滿 — 銷售人員要有耐心引導客人表達出心中的不滿及埋怨的原因。客人完整表達完事情的因由之後，銷售員表達明白事情，然後找出當中客人誤會的地方，或是按投訴事件思考，立刻找出可以補償的方法。

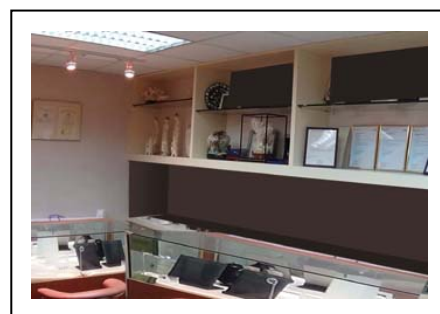
初步處理要點：

1. 安排客人投訴涉及的同事，讓事件可以直接由負責同事處理。如果不適當由這位同事跟進的話，由經理本人或是安排另一位同事跟進。
2. 負責同事開始細心聆聽客戶的不滿內容，從中才可以思考出下一步可以解決的方法。需要的話，可以運用紙筆工具，把細緻內容紀錄下來，讓客人感受到公司會認真處理問題。

步驟 3) 運用同理心表示同情及歉意 — 銷售員要運用同理心表示同情及歉意。這樣表達是要讓客人心中感受到，銷售員會在客人立場找出解決方法；客人加強了信任感之後，對銷售員下一步的溝通及意見表達會很有幫助。

初步處理要點：

1. 多講一些同理心表示同情及歉意的說話，例如：“送禮品



教材-初步處理顧客投訴

給朋友的時候，戒指的尺寸不適合戴，當時真的會很生氣！”

2. 銷售員在語氣表達時，千萬不要給予客人有被質問及引起反感的感覺；眼神也要以專注的目光和客人交流，要讓客人心中感受到，銷售員會在客人立場找出解決方法，最終要使客人加強信任感。
3. 和客人溝通了解途中，不要讓客人獨自一個人留在會客地方，免得有被冷落感或是做了一些預期不到的事情。

步驟 4) 分析投訴的原因及思考—銷售員開始分析投訴的原因及找出解決的方法。先掌握投訴問題的重心及分析問題的嚴重性，思考是否需要詢問其他部門同事或是要向上級請示。了解了以上情況，大致上整體的解決方法已經有個概念。

初步處理要點：

1. 客人投訴時，會在交談中加入很多負面語氣，但聆聽者要先掌握投訴問題的重心，同時要了解客人的期望，是要退回貨品、換貨、還是要涉及金錢的賠償等。同時表清楚把問題重點記下，以作彙報之用。
2. 要熟讀公司處理客戶投訴指引，讓自己在遇到客人投訴時，才能有信心面對；遇到客人投訴時，銷售員初步分析問題的嚴重性及是否自己一人可以處理，還是需要詢問其他部門同事或是要向上級請示。
3. 得到這些資料後，交給相關的資料收集部門，例如人事部，再把問題有系統地分類，運用管理技術，找出公司想要的分析結果，幫助公司營商管理發展之用。

步驟 5) 找出問題的負責者— 客戶投訴後，事件的負責不一定在店方，也可能是供應商；而現在客人主要投訴是質量問題，還是銷售手法問題；另外，由客人不小心配戴而引至貨品結構受損等等情況，都是客人本身的問題。銷售員一定要細心思考去找出問題的負責者，以便找出解決方法。

初步處理要點：

1. 事件的負責不一定在店方，也可能是供應商或是客人本身；例如意大利金鍊的質量有問題，而金鍊是供應商提供給珠寶店的話，貨品質量問題就是由供應商負責。由於公司的供應商通常會多於一間，故要通知公司辦公室同事和供應商溝通貨品品質問題，及要適時跟進。
2. 客人主要投訴是銷售手法問題的話，例如銷售員已清楚把條款告知客人，但客人忘記了，現在來追討誤會了的服務承諾問題，那麼銷售員先向客人道歉，再把詳盡客戶條款講給客人知道。
3. 由客人不小心配戴而引至貨品結構受損等等情況，都是客人本身的問題但不要直指是客人的錯誤，只要再次向客人提及正確的配戴方法就可以。

步驟 6) 找出解決方法—明白了投訴事件的情況及初步知道問題的負責人後，銷售人員現在開始要向客人建議解決方法。一般公司都已有制定處理投訴的政策，銷售人員如果發現投訴事件是在政策範圍之內，則只要按公司指引處理就可以；但如果事件情況是指引之外的話，就要彈性處理，及要向上司或經理請示，給予意見及指引，再下決定！

教材-初步處理顧客投訴

初步處理要點：

1. 客人的投訴，如果是涉及例如金錢的賠償、退款等有關錢方面問題，銷售員應立刻請示上司或經理如何處理問題。請示未得到上司回應時，一定不要私下向客人表示承諾沒有問題，免得客人最後得不到賠償時會有希望落空感覺。
2. 向上司請示前，一定要把客人的賠償要求內容，清楚記下及能表達重點。
3. 在請示前也要嘗試有否其他方法提供給客人，因為解決問題方法可以多於一個。

2.2) 能按照機構的既定程序確定、審查及核實投訴的性質和起因：

在每次的投訴及客人的意見反映給負責處理的員工知道時，都要把與服務或產品、事件或情況發生的時間、地點、當時所接觸的員工等細節的既定程序去確定、審查及核實投訴的性質和起因，以便整個程序讓自己及其他同事，可以無誤及暢順地跟進。

注意事項：銷售員把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序，有什麼困難會遇到？

能按照機構的既定程序確定、審查及核實投訴的性質和起因，包括：

2.2.1) 與服務或產品有關

程序確定：是有關什麼服務或產品？顯示問題大致是出在哪一個銷售過程或客戶服務，或是哪一種貨品種類客人不滿意？

程序審查：問題是出在哪一個銷售過程或客戶服務環節？例如：是貨品鑲嵌鑽石太鬆，不堅固？還是在銷售過程中，銷售員沒有把貨品配戴的注意事項告訴客人，引致客人在沒有留意的情況下，配戴時太過用力把首飾弄壞！在審查過程應該先由負責跟開的同事跟進，或是由相關部門另一位同事跟進審查是什麼事情。

核實投訴的性質和起因：要確定核實是否在銷售過程中出現問題，要詢問負責的同事；嚴重的事情可以透過回看閉路電視了解及核實投訴的性質和起因；如果是有關貨品的損壞，則把貨品交由駐場貨品修理師父檢查，以便核實貨品的損壞真正原因。

2.2.2) 事件或情況發生的時間

程序確定：去確定投訴事件的發生時間在合理的時間之內！例如在店舖營業時間內及在員工沒有休息或店舖沒有關門放假的日子內發生。

程序審查：要求客人出示證明，例如購買單據或能否認出哪一位同事負責銷售。目的是審查是否真有其事。

核實投訴的性質和起因：按照客人出示證明的購買單據，翻查公司電腦紀錄，去核實投訴的細緻內容，以便詳細跟進事件！



2.2.3) 事件或情況發生的地點

程序確定：去確定投訴事件的發生地點，是否在合理的範圍內！

教材-初步處理顧客投訴

例如在營業中的店舖地區內的哪一個銷售部門銷售。是在鑽石銷售部？還是珍珠部門售賣？

程序審查：直接詢問銷售部的同事或是經理，目的是審查是否真有其事。

核實投訴的性質和起因：按照客人出示的購買貨品，去核實投訴的貨品是否由公司貨品專賣部同事售賣。例如是否由鑽石銷售部，還是珍珠部售賣。

2.2.4) 當時所接觸的員工

程序確定：去確定投訴事件中涉及的員工是哪一位，還是多於一位同事同時進行銷售！

程序審查：公司員工數目可能比較多，每間店舖由數位至十多位也有！加上在公眾假期或是旅遊旺季時，因為客人的數目會增加，故公司可能招聘兼職員工，加上公司本身的輪班制，員工人數的出入數目也需要有電腦人事紀錄，審查紀錄，去了解當時所接觸該投訴事件的員工現時的當時狀況。

核實投訴的性質和起因：去核實投訴有關員工方面，通常都是人事部負責。找人事部經理要求找出負責的員工及核實其身份。

2.2.5) 事件或情況的其他細節

程序確定：在事件涉及的貨品及銷售員之外，有否其他周邊證明可以幫助確定核實程序？例如閉路電視、銷售員以外的其他同事。或是剛好該批貨品的宣傳期、某間供應商的供貨量等等可被考慮的確定核實程序因素，情況就像偵探查案一樣。

程序審查：按銷售時的線索提供，翻查入貨、倉存、銷售等紀錄。審查是否真有其事。

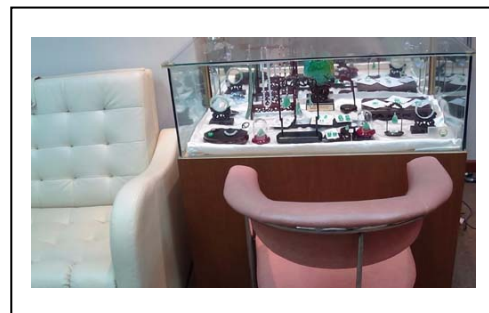
核實投訴的性質和起因：按銷售時的線索提供，翻查入貨、倉存、銷售等紀錄。要求該負責人核實投訴的性質和一起研究起因及找出解決的方法。

2.3) 能根據機構的政策、指引、守則、程序和其他相關考慮因素，適當地處理投訴。

政策：是指由管理層為了公司在營運，有效地管理每天各部門的運作及公司在發展方向的制定而定出的公司政策。有細分為針對某個部門及長、中、短期政策。例如：公司為了銷售部門提升服務質素，會在三個月內，成立“客戶投訴專責部門”，以處理公司所有門市店舖的客戶投訴事件。

指引：通常給予同事在某些事件出現了不同情況下，公司給予指引，讓同事容易面對及做決定。例如：在客人投訴時，如果未能為貨品出示證明文件、收據等的話，銷售員應該如何做？按銷售指引 xxx 號顯示，銷售員可以翻查公司銷貨紀錄資料庫，幫助找出銷貨單。

守則：通常給予同事在日常情況下，恆常性要做的，或某些要堅守的守則去遵守，例如：當客人投訴要求退款或賠償的數額是港幣 10,000 元或以上的話，一定要由經理通知上司或公司辦公室做請示的動作，銷售員不能私下做退款或賠償的承諾。



教材-初步處理顧客投訴

程序：銷售員在處理某些投訴動作時，一定要經過某些程序去進行，例如：當客人投訴足金貨品在上星期銷售給客人時，所計算的金價太高；銷售員要翻查公司銷售單紀錄，以進一步了解情況，但按程序規定，銷售員一定先要通知店舖經理，再由經理通知電腦部翻查紀錄，故銷售員不能私下要求電腦部做任何動作，這是程序要求。

其他相關考慮因素：在處理投訴事件時，總會涉及思考一些其他因素，以幫助進一步了解及構思出解決投訴問題的方法；按銷售時的各種線索，例如翻查入貨、倉存、銷售、供應商等紀錄，都是其他相關考慮因素。

注意事項：公司已經給予指引，讓銷售員容易面對及做決定，但有什麼困難仍然會遇到？

2.4) 如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解

在每天、每年經過多次的銷售買賣，銷售員難免會在銷售環節中出錯。當在交易出現投訴個案，應轉交哪些適當人士進行調解的程序？要回應這個問題，先要了解客人的投訴事件是否應該接受處理，如果接受的話，投訴內容是涉及生產、供貨、銷售哪一個環節，找出答案後，就能知道投訴個案要轉交哪一個適當人士進行調解。而調解時在不同的轉交適當人士後，都有調解行為的注意點。

如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解；而調解行為的注意點如下：

程序1) 安撫客戶情緒，但有些客人的情緒是銷售人員不能控制 — 當客戶在購買過程中或是完成交易，購買了心愛的首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。客戶向銷售人員投訴是其第一步。但遇到一些情緒不能控制，是會增加其處理難度。
適當人士：銷售人員的調解行為注意點 — 讓客人知道公司會用心了解其不滿意的原因及會作出回應後，前線人員仍然發現客人情緒不受控制而繼續無理取鬧的話，在通知了店舖經理，由經理執行請客離開店舖或是報警的動作。

程序2) 聆聽客戶的不滿內容，但跟進情況遇到問題 — 當銷售員了解了客人投訴的事件詳細情況之後，知道投訴當中所涉及的某些情況如果不能立刻回應客人，例如投訴涉及要等待貨品供應商的回應，就要請示上級，交代事件及安排公司內部同事向貨品供應商詢問及讓其跟進貨品品質問題。客人投訴的內容如果是涉及金錢的話，例如賠償或退款的要求，基層人員要盡快向上級彙報及請示做法。如果是涉及營銷時的銷售問題，例如客人未能全面了解消費者權益及售後服務內容問題，就要銷售人員自己跟進。但在跟進過程中，銷售人員會發覺把投訴個案轉交各適當人士當中，都有其調解難度，而其調解行為注意點如下：

適當人士：銷售人員的調解行為注意點 — 跟進涉及營銷時的銷售問題，例如客人未能全面了解消費者權益及售後服務內容問題。但當客人了解了全面的服務內容後，也不接受而繼續保持投訴的要求，銷售人員則要立刻通知店舖經理，要求協助及給予更彈性處理的方法。

適當人士：貨品供應商的調解行為注意點 — 跟進貨品品質問題，但按貨品供應商和店舖之

教材-初步處理顧客投訴

間的協議，可能有些貨品在維修、退回、更換、貨品跟進時間過長或是要客戶額外附加保養費用等等情況，都要按供應商的規定去做。為了避免客戶將來的誤會或投訴，銷售人員要在銷售時清楚向客人講解。

適當人士：高層管理人員的調解行為注意點 — 跟進涉及金錢，例如賠償或退款的問題。高層管理人員從中吸取經驗及在將來制定政策時考慮之用。

程序3) 投訴內容比較嚴重而影響到公司將來制定的政策 — 投訴內容如果屬於決策性質的管理問題；例如重大事件跟進，客戶向消費者委員會的投訴、發現K金成色不足夠、涉及海關人員的查問等等，都是需要企業的經理親自處理。但投訴內容比較嚴重而影響到公司將來制定的政策時，要考慮以下注意點。

適當人士：企業經理的調解行為注意點 — 面對處理重大事件，一定要盡快向上層彙報投訴事件，及思考如何處理問題，免得把問題惡化而增加處理的難度。但投訴內容比較嚴重而影響到公司將來制定的政策，則公司所有高層管理人士，需要開會對重大事件回應尋找改善對策。

2.5) 能把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案

員工在每天的工作中除了執行銷售動作之外，也要應付每天在工作上面對的管理問題，例如顧客投訴；銷售員按調解投訴的步驟把行動記錄在案的程序時，要能把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案，以便自己及其他需要參與的同事，可以準確及快速找出解決方法；把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的內容如下：

記錄事件的背景： 當銷售員了解了客人投訴的事件詳細情況之後，知道投訴中所涉及的某些情況不能立刻回應客人，例如投訴涉及要等待貨品供應商的回應，需要等待一段時間才能回應客戶，這時候要詳細向客戶表示不能立即回應的原因，及表達公司往後的處理方法，及告知客人大約還需時多少日子可以知道回應，及讓客人安心等待就可以。為了讓客人不會有被人像踢皮球的負面感覺，銷售員要向客人取得聯絡資料，例如姓名、電話及方便聯絡的時間等，在每數天或數星期一次由銷售員直接給予電話，向客人表達事件的跟進情況；要完善跟進以上過程，調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案。

調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟如下：

步驟一：初步資料記錄 — 顧客姓名、聯絡電話、地址、投訴方式、發生日期、受理日期、負責員工、員工編號、個案編號。

步驟二：跟進中記錄 — 涉及部門是銷售部門的鑽石部、足金部、K金部還是其他部門。

涉及的內容—投訴內容、處理原則、處理過程。

步驟三：完成跟進記錄 — 部門經理姓名、處理完畢日期、簽署。



教材-初步處理顧客投訴

以下是客人投訴紀錄表：

<u>客人投訴事件紀錄表</u>		個案編號： _____
顧客姓名： _____	受理日期： _____	
發生日期： _____	發生地點： _____	投訴方式： _____
聯絡資料：(電話) _____	(地址) _____	方便聯絡的時間： _____
負責員工： _____	員工編號： _____	
涉及部門： <input type="checkbox"/> 銷售部： <input type="radio"/> 鑽石部 <input type="radio"/> 足金部 <input type="radio"/> k 金部 <input type="radio"/> 其他部門： _____		
1) 投訴內容： _____		
2) 處理原則： _____		
3) 處理過程： _____		
4) 最後結果： _____		
備註： _____		
部門經理姓名： _____	處理完畢日期： _____	簽署： _____

end

單元名稱： 初步處理顧客投訴

學習內容： 於珠寶首飾零售店舖或相關的工作地點，能夠明白處理顧客一般投訴的技巧及步驟。根據機構的既定程序，在指導下，有效地處理顧客一般投訴。

能力單元編號： JLZZSA205A

資歷架構級別： 2

學習成效：

能清楚明白處理顧客投訴的技巧及步驟。根據機構既定處理顧客投訴的指引，在指導下，有效地初步處理顧客一般投訴。

===== (角色扮演) =====

運用“角色扮演”的實操過程介紹： 指定某一位受訓的學員，充當零售舖的銷售新入職的營業員 A，安排另一位學員，充當進行在購買珠寶首飾的顧客投訴後，在旁有經驗的營業員 B 出現提點意見。實操期間，學員雙方按文件指引，扮演角色及按次序發言，在旁的學員則觀察整個過程。完成扮演實操後，由導師總結學習內容。

實操的好處是： 所有參與者都能有效地培養到學習內容的觀察能力，及加強處理相關事件的表達能力，從中受益。

實操練習的步驟：

1)簡述實操的過程： 指定某一位受訓的學員，充當零售舖的銷售新入職的營業員 A，安排另一位學員，充當進行在購買珠寶首飾的顧客投訴後，有經驗的營業員 B 在旁出現提點意見。實操過程是使銷售營業員在銷售期間，以角色扮演的的方式，直接交談處理顧客在初步處理客戶的投訴時，銷售人員明白如何遵循調解投訴程序處理的過程。在限定時間內(一般是 15-20 分鐘，按當時教學進度決定)，完成整個實操後，把學員各自記錄當中的問題，作為討論的事件。討論前，學員把問題列出，列出所遇到的困難或觀察到什麼內容，然後留待導師講解及總結。

2) 分組進行角色扮演： 由學員自由分組，3 人為一組。

3) 學員進行分組扮演： 討論期間，每組選出一位記錄員，把組員扮演對話內容重點，用紙記錄。扮演期間，導師要留意各組學員的扮演過程當中，有否需要協助的情況發生。學員可能會個別向導師發問有關扮演內容有否偏離要求的情況。

4) 最終讓學員明白： 在初步處理客戶的投訴時，銷售人員明白如何遵循調解投訴的程序處理

扮演對話內容：

背景： 在銷售員工作期間，以角色扮演的的方式來顯示以下的例子：有一顧客前來店舖，表示上星期購買了一對鑽石耳環，但配戴了數天，發現爪固鑽石的爪鬆了，客人十分生氣表示首飾結構有問題；跟著向新入職的銷售營業員 A 投訴；在顧客投訴後，有經驗的營業員 B 在旁出現提點意見的過程，對話

如下：

次序 1-銷售營業員 A：“（投訴客人剛剛離開店舖後，銷售營業員自言自語）為什麼客人十分野蠻，情緒又不控制到，想慢慢解釋下都唔聽，我都唔知點做！”。

次序 2-銷售營業員 B：“（行近銷售營業員 A）你其實已經做得好好！當客戶購買了首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。處理投訴簡單講可以有四個步驟！”。

次序 3-銷售營業員 A：“有什麼步驟呀？”。

次序 4-銷售營業員 B：“步驟 1）讓客戶情緒安定下來，首先運用詳和語氣，讓客戶情緒安定下來，令他們知道公司會用心了解其不滿意的原因及會作出回應。步驟 2）細心聆聽客戶的不滿－銷售人員要有耐心引導客人表達出心中的不滿及埋怨的原因。步驟 3）分析投訴的原因及思考－銷售員開始分析投訴的原因及找出解決的方法。最後是：步驟 4）找出解決方法－明白了投訴事件的情況及初步知道問題的負責人後，銷售人員現在開始要向客人建議解決方法！”。

次序 5-銷售營業員 A：“原來都可以一步一步去了解及安排，謝謝你提點意見！”。

- 5) **學員把扮演結果，綜合意見寫出：** 扮演完成後，從每組中，由學員自行找一人做代表，採用口述，或/及由代表離開座位，運用導師的白板或大型尺寸白紙(通常是 A3 尺寸)，把討論總結內容，用重點方式，把每組的學員討論結果，綜合意見寫出，目的是要有效率表達討論內容。
- 6) **由導師給評價及發問問題：** 評價要表達各組的“內容重點”，“重點是否正確”，及” 哪一組的內容是最有參考價值”。導師給予評價的目的，是要給予學員判斷的準則，及教導正確的處事手法。

*學習成效：*處理顧客在初步處理客戶的投訴時，銷售人員明白如何遵循調解投訴程序處理的過程

7)

問題) 在次序 4：當客戶購買了首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。處理投訴簡單講可以有什麼步驟？

完成角色扮演實操： 安排限時的休息，休息完後繼續下一節內容。 (完)

顧客投訴 - 動畫視頻

序號	片長（分鐘）	YouTube 鏈接
1	8:48	https://youtu.be/NmYmh-Bqe4A
2	3:34	https://youtu.be/0zB7SqZc9uU

單元： 初步處理顧客投訴

能力單元編號： JLZZSA205A

資歷架構級別： 2

次序	內容	參考資料	備註
1	明白機構有關處理顧客投訴的程序	參考書： 書名: 一流店長培訓教程 作者: 王雲勝 出版社: 化學工業 書名: 話不能這樣說 作者: 王建四 出版社: 可道書房 參考網址： MBA lib-中文經管百科 http://wiki.mbalib.com 中文經管百科 https://zh.wikipedia.org	學習成效： 能清楚明白處理顧客投訴的技巧及步驟。根據機構既定處理顧客投訴的指引，在指導下，有效地初步處理顧客一般投訴。
2	初步處理顧客一般投訴	參考書： 書名: 珠寶首飾店鋪開店指南 作者: 王昶 代司暉 出版社: 化學工業 書名: 店長操作手冊 作者: 黃憲仁 出版社: 憲業企管顧問有限公司 參考網址： MBA lib-中文經管百科 http://wiki.mbalib.com 中文經管百科 https://zh.wikipedia.org	學習成效： 能清楚明白處理顧客投訴的技巧及步驟。根據機構既定處理顧客投訴的指引，在指導下，有效地初步處理顧客一般投訴。

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習一

選擇題：

問題1： 機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限。以下哪點不是描述其內容？

- a. 第一層次投訴處理：管理層的最高負責人
- b. 第一層次投訴處理：銷售人員等等的前線人員
- c. 第二層次投訴處理：店舖的經理或店長
- d. 第三層次投訴處理：企業的經理

答案： _____

問題2：“在店舖內的銷售人員，本身工作已付予部分處理的責任”描述內容，是屬於哪一個層次？

- a. 第一層次投訴處理：銷售人員等等的前線人員
- b. 第二層次投訴處理：店舖的經理或店長
- c. 第三層次投訴處理：企業的經理
- d. 每個層次都是

答案： _____

問題3： 在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循調解投訴的程序處理。以下哪點不是程序的內容？

- a. 讓客戶情緒安定下來
- b. 細心聆聽客戶的不滿
- c. 銷售人員要保持面部清潔，給客人有被尊重的感覺
- d. 運用同理心表示同情及歉意

答案： _____

問題 4：有關“當客人情緒安定下來後，銷售人員要有耐心引導客人表達出心中的不滿及埋怨的原因。客人完整表達完事情的因由之後，銷貨員表達明白事情，然後找出當中客人誤會的地方，或是按投訴事件思考，立刻找出可以補償的方法！”是描述以下哪一個調解投訴的程序？

- a. 讓客戶情緒安定下來
- b. 細心聆聽客戶的不滿
- c. 運用同理心表示同情及歉意
- d. 運用同理心表示同情及歉意

答案：_____

是非題目：

問題 5：“……當客人情緒安定下來後，銷售人員要有耐心引導客人表達出心中的不滿及埋怨的原因。客人完整表達完事情的因由之後，銷貨員表達明白事情，然後找出當中客人誤會的地方，或是按投訴事件思考，立刻找出可以補償的方法。”是屬於調解投訴的程序：細心聆聽客戶的不滿。

答案：_____

問題 6：“……銷售員要運用同理心表示同情及歉意。例如：“我也明白禮物送了給朋友後，發現鑽石有搖動，真的很生氣！”；這樣表達是要讓客人心中感受到，銷售員會在客人立場找出解決方法。”是屬於調解投訴的程序：運用同理心表示同情及歉意。

答案：_____

問題 7：“……了解了投訴事件的因由及平伏了客人的情緒之後，銷售員開始分析投訴的原因及找出解決的方法。先掌握投訴問題的重心，同時要了解客人的期望，是要退回貨品、換貨、還是要涉及金錢的賠償等。”是屬於調解投訴的程序：分析投訴的原因及思考。

答案：_____

問題 8：“……明白了投訴事件的情況及初步知道問題的負責人後，銷售人員現在開始要向客人建議解決方法。”是屬於調解投訴的程序：找出投訴銷售人員有效的方法。

答案：_____

科目：初步處理顧客投訴 ----- 答題紙
(完卷)

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習一

選擇題：

問題1：當在交易出現投訴個案，應轉交哪些適當人士進行調解的程序。以下哪點不是描述其內容？

- 投訴管理層的最高負責人
- 安撫客戶情緒
- 聆聽客戶的不滿內容
- 投訴內容比較嚴重

答案：_____

問題2：“當客戶在購買過程中或是完成交易，購買了心愛的首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。客戶向銷售人員投訴是其第一步。”描述內容，是屬於哪一個程序？

- 安撫客戶情緒
- 聆聽客戶的不滿內容
- 投訴內容比較嚴重
- 每個層次都是

答案：_____

問題3：“投訴內容如果屬於決策性質的管理問題；例如重大事件跟進，客戶向消費者委員會的投訴、發現K金成色不足夠、涉及海關人員的查問等等，都是需要企業的經理親自處理。”描述內容，是屬於哪一個程序？

- 安撫客戶情緒
- 聆聽客戶的不滿內容
- 投訴內容比較嚴重
- 每個層次都是

答案：_____

問題4：機構所訂有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序，以下哪一個不是描述相關的程序？

- a. 當銷售員了解了客人投訴的事件詳細情況之後，如果在銷售員可以決定的權限之內，就要立即想出解決的方法，按公司指引加上本身工作經驗，執行解決的方法
- b. 當店鋪進入運作階段，日常的營運工作會涉及營銷服務的改進，新產品的開發及店鋪營運，管理營運當中，也會涉及門市銷售及管理系統。負責店鋪業務的管理層及前線人員
- c. 當銷售員了解了客人投訴的事件詳細情況之後，知道投訴中所涉及的某些情況不能立刻回應客人，例如投訴涉及要等待貨品供應商的回應，需要等待一段時間才能回應客戶
- d. 為了讓客人不會有被人像踢皮球的負面感覺，銷售員要向客人取得聯絡資料，例如姓名、電話及方便聯絡的時間等，在每數天或數星期一次由銷售員直接給予電話，向客人表達事件的跟進情況

答案：_____

是非題目：

問題5：“……當客戶購買了首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。這時是專業銷售員發揮處理客戶投訴的好時機。”是屬於在初步處理客戶的投訴，步驟一：讓客戶情緒安定下來。

答案：_____

問題6：“……銷售人員要有耐心引導客人表達出心中的不滿及埋怨的原因。客人完整表達完事情的因由之後，銷售員表達明白事情，然後找出當中客人誤會的地方，或是按投訴事件思考，立刻找出可以補償的方法。”是屬於在初步處理客戶的投訴，步驟二：細心聆聽客戶的不滿。

答案：_____

問題7：“……銷售員要運用同理心表示同情及歉意。這樣表達是要讓客人心中感受到，銷售員會在客人立場找出解決方法；客人加強了信任感之後，對銷售員下一步的溝通及意見表達會很有幫助。”是屬於在初步處理客戶的投訴，步驟三：運用同理心表示同情及歉意。

答案：_____

問題8：“讓客戶情緒安定下來”的初步處理要點：是安排客人投訴涉及的同事，讓事件可以直接由負責同事處理。如果不適當由這位同事跟進的話，由經理本人或是安排另一位同事跟進。

答案：_____

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習三

選擇題：

問題1：“……事件的負責不一定在店方，也可能是供應商或是客人本身；例如意大利金鍊的質量有問題，而金鍊是供應商提供給珠寶店的話，貨品質量問題就是由供應商負責。”是屬於初步處理客戶的投訴時，銷售人員遵循調解投訴程序的哪一個步驟內容？

- a. 細心聆聽客戶的不滿
- b. 運用同理心表示同情及歉意
- c. 分析投訴的原因及思考
- d. 找出問題的負責者

答案：_____

問題2：“……客人的投訴，如果是涉及例如金錢的賠償、退款等有關錢方面問題，銷售員應立刻請示上司或經理如何處理問題。請示未得到上司回應時，一定不要私下向客人表示誠諾沒有問題，免得客人最後得不到賠償時會有希望落空感覺。”是屬於初步處理客戶的投訴時，銷售人員遵循調解投訴程序的哪一個步驟內容？

- a. 運用同理心表示同情及歉意
- b. 分析投訴的原因及思考
- c. 找出問題的負責者
- d. 找出解決方法

答案：_____

問題3：“……通常給予同事在某些事件出現了不同情況下，公司給予做法要求，讓同事容易面對及做決定。例如：在客人投訴時，如果未能為貨品出示證明文件、收據等的話，銷售員應該如何做？”是屬於什麼內容？

- a. 政策
- b. 指引
- c. 守則
- d. 程序

答案：_____

問題4：“……當客人投訴足金貨品在上星期銷售給客人時，所計算的金價太高；銷售員要翻查公司銷售單紀錄，以進一步了解情況，但按程序規定，銷售員一定先要通知店舖經理，再由經理通知電腦部翻查記錄，故銷售員不能私下要求電腦部做任何動作。”是屬於什麼要求？

- a. 政策
- b. 指引
- c. 守則
- d. 程序

答案：_____

是非題目：

問題5：調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟：步驟一：初步資料記錄，步驟二：跟進中記錄，步驟三：完成跟進記錄。

答案：_____

問題6：“……顧客姓名、聯絡電話、地址、投訴方式、發生日期、受理日期、負責員工、員工編號、個案編號。”是屬於調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟一：初步資料記錄。

答案：_____

問題7：“……員工在每天的工作中除了執行銷售動作之外，也要應付每天在工作上面對的管理問題，例如顧客投訴；銷售員按調解投訴的步驟把行動記錄在案的程序時，要能把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案，以便自己及其他需要參與的同事，可以準確及快速找出解決方法。”是屬於把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的動作。

答案：_____

問題8：有關貨品供應商的調解行為注意點—跟進貨品品質問題，但按貨品供應商和店舖之間的協議，可能有些貨品在維修、退回、更換、貨品跟進時間過長或是要客戶額外附加保養費用等等情況，都要按供應商的規定去做。為了避免客戶將來的誤會或投訴，銷售人員要在銷售時不要太清楚向客人講解，以免客人追問。

答案：_____

(完卷)

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

堂上功課只有：**是非題 (T or F)，短答題 (Short Question) 共 40%**

是非題 4 分 1 題—5 題共 20 分，及

短答題 4 分 1 題—5 題共 20 分，合共 40%為滿分。

堂上功課

是非題目

問題 1： 一間制度優良，有良好的營商發展藍圖的珠寶公司，會在很多方面訂立制度給公司員工執行，以應付每天在工作上面對的管理問題，例如建立顧客投訴處理機制，是其中一個重要的客戶管理系統。

答案： _____

問題 2： 以機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限來說，在顧客投訴處理機制中，總會有制定劃分投訴意見處理的權責層次，以及每一層次所擁有的處理許可權。

答案： _____

問題 3： “...在投訴機制內，除了執行顧客投訴之外，還有管理的能力。如果客人投訴的內容涉及金錢的話，例如賠償或退款的要求，基層人員要盡快向上級彙報及請示做法。” 以上內容屬於第二層次投訴處理：店舖的經理或店長。

答案： _____

問題 4： “在投訴機制之中，屬於決策性質的管理；例如投訴事件的整理、分析、評估、建議、重大事件跟進等。” 以上內容屬於第三層次投訴處理：企業的經理。

答案： _____

問題 5： 銷售人員在每天、每年經過多次的銷售買賣，難免會在任何環節中出錯。為了找出可以改善的地方，是需要訂立有員工加薪程序，以便在發生客戶投訴及負面意見表達時，可以有機制進行處理。

答案： _____

短答題

問題6： 在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的步驟處理。(請列出6個步驟)

- 答案： a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____

問題7： 制定商品退換指引的注意事項。(請列出6個事項)

- 答案： a) _____
b) _____
c) _____
d) _____
e) _____
f) _____

問題8： 調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟。請列出3個步驟

- 答案： a) _____
b) _____
c) _____

問題9： 如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解，請列出所有程序。(請列出 3 個程序，不用詳述)

- 答案： a) _____

b) _____

c) _____

問題10： 在初步處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的程序處理：步驟 1) 讓客戶情緒安定下來。請列出初步處理要點。(請列出3個要點)

答案： a) _____

b) _____

c) _____

(完卷)

考試須知：

- 1 評分法： 考試題目只有**選擇題 (MC)**，**是非題 (T or F)**，**短答題 (Short Question)** 共 **60%**
以**選擇題** 5 分 1 題－4 題共 20 分及
是非題 2 分 1 題－4 題共 8 分及
短答題 8 分 1 題－4 題共 32 分，合共 60%為滿分。

註： 每單元計分法： 考試分佔 60%，計分功課佔 40%，合共分數是 100%，50%或以上為合格.

2 A)請考生準時入場考試，建議考生提早 10 分鐘到場.

B)本試全部為筆試，用中文作答，請學員預先準備藍原子筆作答，不能使用鉛筆

C)本考試都不容許打開書本(close book)

D)試場在平時上課中心，考試課室在考試當日考生到場時通知學生

E)考試不可作弊，違者可取消考試資格及在答題紙的正確位置作答，字體要清楚可見，字體不清楚辨認時以答錯題處理

終期考核-試題

單元名稱： 初步處理顧客投訴

能力單元： JLZZSA205A

資歷架構級別： 2

日期及時間舉行： _____年__月__日(星期__) __ : __ am/pm 開始， 考時為 1 小時 30 分鐘.

姓名： _____ 學號： _____

選擇題

問題1： 機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限。以下哪點不是描述其內容？

- a. 第一層次投訴處理：管理層的最高負責人
- b. 第一層次投訴處理：銷售人員等等的前線人員
- c. 第二層次投訴處理：店舖的經理或店長
- d. 第三層次投訴處理：企業的經理

答案： _____

問題2： 在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循調解投訴的程序處理。以下哪點不是程序的內容？

- a. 讓客戶情緒安定下來
- b. 細心聆聽客戶的不滿
- c. 銷售人員要保持面部清潔，給客人有被尊重的感覺
- d. 運用同理心表示同情及歉意

答案： _____

問題3： “當客戶在購買過程中或是完成交易，購買了心愛的首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。客戶向銷售人員投訴是其第一步。” 描述內容，是屬於哪一個程序？

- a. 安撫客戶情緒
- b. 聆聽客戶的不滿內容
- c. 投訴內容比較嚴重

d. 每個層次都是

答案： _____

問題4：“……事件的負責不一定在店方，也可能是供應商或是客人本身；例如意大利金鍊的質量有問題，而金鍊是供應商提供給珠寶店的話，貨品質量問題就是由供應商負責。”是屬於初步處理客戶的投訴時，銷售人員遵循調解投訴程序的哪一個步驟內容？

- a. 細心聆聽客戶的不滿
- b. 運用同理心表示同情及歉意
- c. 分析投訴的原因及思考
- d. 找出問題的負責者

答案： _____

是非題

問題5：“……了解了投訴事件的因由及平伏了客人的情緒之後，銷售員開始分析投訴的原因及找出解決的方法。先掌握投訴問題的重心，同時要了解客人的期望，是要退回貨品、換貨、還是要涉及金錢的賠償等。”是屬於調解投訴的程序：分析投訴的原因及思考。

答案： _____

問題6：“……明白了投訴事件的情況及初步知道問題的負責人後，銷售人員現在開始要向客人建議解決方法。”是屬於調解投訴的程序：找出投訴銷售人員有效的方法。

答案： _____

問題7：“……銷售員要運用同理心表示同情及歉意。這樣表達是要讓客人心中感受到，銷售員會在客人立場找出解決方法；客人加強了信任感之後，對銷售員下一步的溝通及意見表達會很有幫助。”是屬於在初步處理客戶的投訴，步驟三：運用同理心表示同情及歉意。

答案： _____

問題8：“讓客戶情緒安定下來”的初步處理要點：是安排客人投訴涉及的同事，讓事件可以直接由負責同事處理。如果不適當由這位同事跟進的話，由經理本人或是安排另一位同事跟進。

答案： _____

短答題

問題9： 在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的步驟處理。(請列出6個步驟)

答案： a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

f) _____

問題10： 制定商品退換指引的注意事項。(請列出6個事項)

答案： a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

f) _____

問題11： 調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟。請列出3個步驟

答案： a) _____

b) _____

科目： 初步處理顧客投訴 ----- 終期考核題目

Page 5 of 5

c) _____

問題 12： 如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解，請列出所有程序。(請列出 3 個程序，不用詳述)

答案： a) _____

b) _____

c) _____

(試題完卷)

能力單元：接待顧客

(JLZZSA106A, 6 學分)

銷售範疇的營業員

資歷架構級別: 1

(導師用)

導師培訓手冊

單元名稱： 接待顧客

能力單元編號： JLZZSA106A

資歷架構級別： 1

每班人數： 20-30

學習內容： 於珠寶首飾零售店鋪，按機構既定的程序和標準，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠明白顧客的要求，有助促成交易。

學習成效： 此能力單元的綜合成效要求為：(i)能夠掌握顧客對珠寶首飾產品心理及要求，從而有助促成交易；及(ii)能夠依照機構的程序和要求，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠保持機構的形象。

導師教學指引

教學					
次序	時間 合 共:20 小時	項目	內容	教具	備註
			註： ppt-01 = 有 Power Point 輔助教學及附有其編號： ppt-01-接待客戶(不同購物行為客戶對消費心態) ppt-02-接待客戶(和客戶建立信任而親密的銷售關係)	ppt = Power Point (演示 文稿)	
1	第一 節 75 分 鐘	a)導師介紹 b)課程目標 c)課程大綱 d)學生守則	1) 瞭解接待顧客的基本知識 2) 接待顧客	ppt, 投 影機	/
/	/	教學	1) 瞭解接待顧客的基本知識： 1.1) 明白接待顧客的基本知識，包括： 1.1.1) 有關個人儀容打扮的機構程序和標準 [教學內容] 1)講解: 頭部修飾基本要求標準 2)講解: 手部修飾基本要求標準 3)講解: 面部化妝方面要求標準	ppt, 錄 像, 投 影機	認識接 待顧客 的基本 知識
2	30 分 鐘	小組討論:	實操練習: 安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中 找一人代表總結討論 題目:		/

			列出3點，有關：面部化妝方面要求標準		
3	15分鐘	導師總結	/	ppt，投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第二節 75分鐘	教學	<p>1.1.2)招呼顧客的機構程序和標準：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 期待客戶出現及達成的標準 2) 初步接觸客戶及達成的標準 3) 展示貨品及達成的標準 4) 加強貨品特點說明及達成的標準 5) 貨品成交及達成的標準 6) 歡送送客及達成的標準 <p>[教學內容]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)講解: 期待客戶出現的達成的標準 2)講解: 初步接觸客戶的達成的標準 3)講解: 展示貨品的達成的標準 4)講解: 加強貨品特點說明的達成的標準 5)講解: 貨品成交的達成的標準 6)講解: 歡送送客的達成的標準 	ppt，錄像，投影機	認識招呼顧客的機構程序和標準
2	30分鐘	小組討論	<p>實操練習:安排 4-5 人為一組,把以下問題討論，及從每組中找一人代表總結討論</p> <p>題目: 列出 6 點，招呼顧客的機構程序和標準</p>		/
3	15分鐘	導師總結	/	ppt，投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第三節 75分鐘	教學	<p>1.1.3) 口頭溝通和人際技巧</p> <p>[教學內容]</p> <ol style="list-style-type: none"> 1)講解：認識口頭溝通和人際技巧 	ppt，錄像，投影機	認識口頭溝通和人際技巧
2	30分鐘	小組討論	<p>實操練習:安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論</p> <p>題目: 列出 3 點，口頭溝通和人際技巧</p>		/
3	15分	導師總結	/		/

	鐘				
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第四節 75分鐘	教學	<p>1.2) 明白顧客對珠寶首飾產品心理及需求，包括：</p> <p>1.2.1) 透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求</p> <p>a) 男女客戶的喜好和需求 b) 年青和年長客戶的喜好和需求 c) 客人有明確購買目的喜好和需求</p> <p>[教學內容] 1)講解: 明白顧客對珠寶首飾產品心理及需求</p>	ppt，錄像，投影機	瞭解明白顧客對珠寶首飾產品心理及需求
2	30分鐘	小組討論	<p>實操練習: 安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論</p> <p>題目: 列出 3 點，進行珠寶業有關銷售及推廣工作時，所遇到的困難</p>		/
3	15分鐘	導師總結	/	ppt，投影機	/
/	/	完成課程教學及休息	/		/
/	/	開始教學:	/		/
1	第五節 75分鐘	教學	<p>2) 接待顧客：</p> <p>2.1) 確定個人儀容打扮符合機構的既定程序</p> <p>1) 得體的儀表： 2) 制服顏色及圖案不要過於搶眼： 3) 衣著裝扮要適宜： 4) 要合乎職業服裝穿著的基本要求： 5) 男女銷售員服裝穿著要求：</p> <p>[教學內容] 1)講解: 認識接待顧客</p>	ppt，錄像，投影機	認識接待顧客
2	30分鐘	小組討論:	<p>實操練習:安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論</p> <p>題目: 列出 5 點，有關：認識接待顧客</p>		/
3	15分鐘	導師總結	/	ppt，投影機	/

/	/	完成本節教學及休息	/		/
/	/	開始教學:	/		/
1	第六節 75分鐘	教學	2.2) 按機構的既定程序，招呼顧客和自我介紹 [教學內容] 1) 講解: 認識按機構的既定程序，招呼顧客和自我介紹	ppt，錄像，投影機	認識按機構的既定程序，招呼顧客和自我介紹
2	30分鐘	小組討論:	實操練習: 安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論 題目: 列出 3 點，有關：認識按機構的既定程序，招呼顧客和自我介紹		/
3	15分鐘	導師總結	/	ppt，投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
/	/	開始教學:	/		/
1	第七節 75分鐘	教學	2.3) 運用良好的顧客溝通技巧，如：以開放式及直接式向顧客發問有效問題，還有以下的方法： a) 聆聽客人對商品的意見： b) 回應客人的問題前要略停頓再回應： c) 要以體諒客人的心情及對方立場思考： d) 銷售員要複述剛聆聽客人對商品的意見： e) 正面而嚴謹回答客人提出的問題： [教學內容] 1) 講解: 認識運用良好的顧客溝通技巧	ppt，錄像，投影機	認識運用良好的顧客溝通技巧
2	30分鐘	小組討論:	實操練習: 安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論 題目: 列出 3 點，有關：認識運用良好的顧客溝通技巧		/
3	15分鐘	導師總結	/	ppt，投影機	/
/	/	完成本節教	/		/

		學及休息			
/	/	開始教學:	/		/
1	第八節 75分鐘	教學	<p>2.4) 以正確的顧客服務態度，接待顧客。 要能保持穩定的服務水準，通常都能達到以下正確的顧客服務態度：</p> <p>2.4.1) 禮貌 (Courtesy) 2.4.2) 留心 (Attentiveness) 2.4.3) 尊重 (Respect) 2.4.4) 熱誠 (Enthusiasm)</p> <p>[教學內容] 1)講解: 認識以正確的顧客服務態度，接待顧客</p>	ppt，錄像，投影機	認識以正確的顧客服務態度，接待顧客
2	30分鐘	小組討論:	<p>實操練習:安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論</p> <p>題目: 列出 4 點，有關：認識以正確的顧客服務態度，接待顧客</p>		/
3	15分鐘	導師總結	/	ppt，投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
/	/	開始教學:	/		/
1	第九節 75分鐘	教學	<p>2.5) 在接待顧客時，保持機構的形象 銷售人員在接待客人而同時保持機構形象時，要留意以下數點原則：</p> <p>a) 要保持笑容－ b) 運用適當的用字及語氣－ c) 細心聆聽了解客戶購買需求－</p> <p>[教學內容] 1)講解: 認識在接待顧客時，保持機構的形象</p>	ppt，錄像，投影機	認識在接待顧客時，保持機構的形象
2	30分鐘	小組討論:	<p>實操練習:安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論</p> <p>題目: 列出 3 點，有關：銷售人員在接待客人而同時保持機構形象原則</p>		/
3	15分鐘	導師總結	/	ppt，投影機	/
/	/	完成本節教	/		/

		學及休息			
/	/	開始教學:	/		/
1	第十節 75分鐘	教學	<p>2.6) 維繫與顧客的關係，能按機構的既定的程序收集顧客的聯絡資料</p> <p>2.7) 旅客解構，有關不同國籍旅客的特色。</p> <p>2.8) 九種常見的顧客性格。</p> <p>建立資料庫的用途：</p> <p>a) 了解客戶的基本資料</p> <p>b) 了解客戶的購買需求資料</p> <p>c) 維繫及擴展與顧客的關係</p> <p>d) 為公司發展提供參考資料</p> <p>e) 幫助公司跟進客戶銷售服務</p> <p>[教學內容]</p> <p>1) 講解: 認識建立資料庫的用途</p> <p>2) 講解: 旅客解構，有關不同國籍旅客的特色</p> <p>3) 講解: 九種常見的顧客性格</p>	ppt，錄像，投影機	<p>認識建立資料庫的用途</p> <p>-----</p> <p>旅客解構，有關不同國籍旅客的特色</p> <p>-----</p> <p>九種常見的顧客性格</p>
2	30分鐘	小組討論:	角色扮演: 另有文件		/
3	15分鐘	導師總結	/	ppt，投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/

單元名稱: 接待顧客

學習內容: 於珠寶首飾零售店舖，按機構既定的程序和標準，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠明白顧客的要求，有助促成交易。

能力單元編號: JLZZSA106A

資歷架構級別: 1

學習成效:

此能力單元的綜合成效要求為：(i)能夠掌握顧客對珠寶首飾產品心理及要求，從而有助促成交易；及(ii)能夠依照機構的程序和要求，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠保持機構的形象。

===== (角色扮演) =====

運用“角色扮演”的實操過程介紹: 指定某一位受訓的學員，充當零售舖的銷售營業員，再安排另一位學員，充當進行購買珠寶首飾的顧客。實操過程是使營業員在客人購買了首飾後，建議客人填寫申請表加入成為公司會員等等的維繫與顧客的推廣活動；過程中會提及有一些客人的個人資料，留在公司的客戶檔案資料庫中的對答過程。實操期間，學員雙方按文件指引，扮演角色及按次序發言，在旁的學員則觀察整個過程。完成扮演實操後，由導師總結學習內容。

實操的好處是: 所有參與者都能有效地培養到學習內容的觀察能力，及加強處理相關事件的表達能力，從中受益。

實操練習的步驟:

1)簡述實操的過程: 指定某一位受訓的學員,充當零售舖的銷售營業員 A，安排另一位學員，充當進行購買珠寶首飾的顧客 B。實操過程是使銷售營業員在銷售期間，以角色扮演的的方式，直接回應顧客在購買了首飾後,銷售員建議客人填寫申請表，加入成為公司會員等等推廣活動的過程。在限定時間內(一般是15-20分鐘,按當時教學進度決定)，完成整個實操後，把學員各自記錄當中的問題，作為討論的事件。討論前，學員把問題列出，列出所遇到的困難或觀察到什麼內容，然後留待導師講解及總結。

2) 分組進行角色扮演: 由學員自由分組，3人為一組。

3) 學員進行分組扮演: 討論期間，每組選出一位記錄員，把組員扮演對話內容重點，用紙記錄。扮演期間，導師要留意各組學員的扮演過程當中，有否需要協助的情況發生。學員可能會個別向導師發問有關扮演內容有否偏離要求的情況。

4) 最終讓學員明白: 銷售員如何回應，顧客在購買首飾後，建議填寫申請表加入成為公司會員等等推廣活動的過程。

扮演對話內容:

背景: 在銷售期間，以角色扮演的的方式來顯示以下的例子: 有一顧客 B 前來店舖購買了一對鑽石耳環後，銷售員如何要求，顧客在購買首飾後，建議填寫申請表加入成為公司會員等等推廣活動的過程，對話如下:

次序 1-銷售營業員 A：“太太！這對就是你剛剛買的鑽石耳環，已包裝好交比你！呢度有張表格，係申請加入成為公司 VIP 會員，你剛買了五萬元首飾，可以成為 VIP 會員；成為 VIP 會員後，會有更多優惠及新產介紹比你。你可以把你的姓名、電話、地址填寫在這張申請表！”

次序 2-顧客 B：“但係填寫表格，要填我個人資料？”

次序 3-銷售營業員 A：“你放心！我地收集左客人資料後，會在合乎香港私隱條例及公司內部員工處理客戶私隱指引的情況下，應用資料庫資料，只做公司宣傳活動用！”

次序 4-顧客 B：“好！我現在填寫表格！”

- 5) **學員把扮演結果，綜合意見寫出:** 扮演完成後，從每組中，由學員自行找一人做代表，採用口述，或/及由代表離開座位，運用導師的白板或大型尺寸白紙(通常是 A3 尺寸)，把討論總結內容，用重點方式，把每組的學員討論結果，綜合意見寫出，目的是要有效率表達討論內容。
- 6) **由導師給評價及發問問題:** 評價要表達各組的“內容重點”，“重點是否正確”，及“哪一組的內容是最有參考價值”。導師給予評價的目的，是要給予學員判斷的準則，及教導正確的處事手法。

學習成效: 能夠依照機構的程序和要求，運用簡單的溝通技巧接待顧客，並能夠保持機構的形象。

- 7) **由導師給予發問的問題 (根據上述“次序 3”的扮演對話內容發問):**

問題) 在次序 3，公司在收集了顧客的聯絡資料後，應該如何處理及應用資料？

參考答案: 收集了顧客的聯絡資料後，公司及員工會在合乎香港私隱條例及公司內部員工處理客戶私隱指引的情況下，應用資料庫資料，限制資料使用用途，例如只做公司宣傳活動用。

完成角色扮演實操: 安排限時的休息，休息完後繼續下一節內容。 (完)

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習一

選擇題：

問題1：銷售員要有良好的職業修養，個人儀容打扮及明白其標準，才能符合公司對員工的要求。頭部修飾基本要求標準有哪點？

- ⇒ a. 以女銷售員來說，最好短髮，長不過肩，梳理整齊
- b. 要保持手部清潔，手心乾爽及皮膚光滑、紅潤
- c. 定期修剪指甲，不要讓其長得太長，最好每周修剪一次
- d. 女銷售員的指甲，不要塗顏色太耀眼，影響展示首飾時客戶的注意力

答案：_____

問題2：銷售員要有良好的職業修養，個人儀容打扮及明白其標準，才能符合公司對員工的要求。面部化妝方面基本要求標準有哪點？

- ⇒ a. 化妝時主要運用感覺自然的顏色，劃眼線物質
- b. 多清潔鼻孔及修剪鼻毛
- c. 牙齒要潔白，尤其是抽煙的銷售員，牙齒黃及口氣不好
- d. 眼部要清潔，不要有眼屎

答案：_____

問題3：銷售員要有良好的職業修養，個人儀容打扮及明白其標準，才能符合公司對員工的要求。面部化妝方面，有哪點不是基本要求標準？

- a. 化妝顏色要協調
- b. 化妝感覺要合乎身份
- ⇒ c. 要保持手部清潔，手心乾爽及皮膚光滑、紅潤
- d. 不要以殘缺化妝示人

答案：_____

問題 4：有關招呼顧客的機構程序和標準：銷售員要預先做好客人出現前的準備，以下哪些不是標準？

- a. 銷售員要隨時緊守崗位
- b. 以端正的姿態迎接顧客
- c. 空閒時要整理貨品
- ⇒ d. 了解貨品的供應量

答案：_____

是非題目：

問題 5：有關初步接觸客戶：當客戶進入店鋪時，是銷售人員留意客戶的起始機會。

答案：_____是_____

問題6：銷售人員要做好本身的職責，例如對貨品的了解，思考及討論招徠客戶的方法。當客戶出現時，就可以水到渠成。

答案：_____是_____

問題7：有關展示貨品：進一步讓客戶了解首飾貨品的特性，包括該相關珠寶首飾在出口的数量。

答案：_____否_____

問題 8：有關初步接觸客戶，以下時機是啟動對話的好機會：當客戶看完貨品時、客戶主動詢問時或和銷售員目光對視時。

答案：_____是_____

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習二

選擇題：

問題1：有關初步接觸客戶：當客戶進入店鋪時，是銷售人員留意客戶的起始機會，以下哪些不是達成的標準？

- ⇒ a. 當客戶投訴貨品時
- b. 當客戶認真觀看貨品時
- c. 當客戶詢問貨品資料時
- d. 當客戶突然止步時

答案：_____

問題2：有關展示貨品：進一步讓客戶了解首飾貨品的特性，包括設計、用途及價錢；這時也是了解客戶購買的需求及動機的時候。以下哪些不是達成的標準？

- ⇒ a. 當客戶投訴貨品時
- b. 讓客戶接觸貨品了解其價值
- c. 運用比較手法，引發客戶的購買慾望
- d. 讓客戶親自試戴首飾

答案：_____

問題3：有關加強貨品特點說明：經過銷售員把貨品的特性介紹給客戶知道後，如果客戶發覺貨品的特性太相似，例如在設計、顏色、造型及價錢上，會令客戶不知如何選擇；這個時候是銷售員給予進一步的購買指引時候。以下哪些不是達成的標準？

- a. 銷售員以不同角度及配戴者立場，去比較同一件首飾貨品的長短處
- b. 再深入了解客戶的購買需求，有否主要的購買需求未被發現
- ⇒ c. 說明客戶成為公司 VIP 客戶的好處
- d. 陪伴客戶找出最適合的貨品特點，哪些是客戶最想知道的，去幫助客戶感覺到花錢購買的數額是值得的

答案：_____

問題 4：有關貨品成交時：銷售人員開始做開立單據、收款及把收據、貨品交付客人的動作，以下哪些不是達成的標準？

- a. 由銷售員開立單據，由收銀員收取款項
- b. 當中銷售人員要最後清楚講出貨品價錢，有否給予折扣及首飾貨品的用料特點，例如鑽石數量及重量
- c. 當客戶交出的金錢，由銷售人員代取及交到收銀部
- ⇒ d. 了解貨品的供應量

答案：_____

是非題目：

問題 5：有關貨品成交時的達成的標準：由收銀部同事確定銷售員的收款數額後，由銷售員把收據及貨品交給客戶；此時銷售員也是口述單據上的內容及客戶應得的顧客權益，包括法律上對消費者的保障，公司提供的售後服務，包括保養期、貨品有否回收及在首飾配戴上有什麼需要留意。

答案：_____是_____

問題 6：有關客戶購買後歡送客戶的達成的標準：客戶離開時也是銷售員向客戶留下好印象的好時機，此時候也是加強客戶下一次返單購買的機會，最後送別客人及完成一單成功的交易。

答案：_____是_____

問題 7：有關客戶購買後歡送客戶的達成的標準：銷售員確定有否給予名片及講出公司往後也有相關的新貨品推出，希望客戶能再次光臨公司或是要求客人介紹朋友到公司購物。

答案：_____是_____

問題 8：有關客戶購買後歡送客戶的達成的標準：向客戶提及公司管理層會在新貨品上市前，會有優惠給予員工。

答案：_____否_____

科目：接待客戶 ----- 答題紙
(完卷)

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習三

選擇題：

問題1：有關透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，以下哪些不是男性客人購買行為特點？

- ⇒ a. 較易容受購買貨品時的心情和氣氛影響
- b. 多數抱有較理性的購買行為
- c. 重視貨品的使用性能及質量
- d. 做購買決定速度會比較快

答案：_____

問題2：有關透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，以下哪些不是女性客人購買行為特點？

- ⇒ a. 多數抱有較理性的購買行為
- b. 較易容受購買貨品時的心情和氣氛影響
- c. 在意對貨品的附加價值，例如折扣的多少、贈品的類型
- d. 在意客戶親自試戴首飾的感覺

答案：_____

問題3：有關透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，以下哪些不是年青客人購買行為特點？

- a. 較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品
- b. 知道購買後可以帶來配戴者優越的地方，會引起其購買沖動
- ⇒ c. 購買時會較小心選擇，重質量和價錢要實惠
- d. 較喜愛購買有多功能組合及時尚感特點的首飾貨品

答案：_____

問題4：有關銷售員在銷售過程中，為了要給客戶留下良好形象，在儀表上要做到衣服得體，落落大方，不俗氣，不會帶給客戶不順眼的感覺。在個人儀容打扮方面，要符合機構的既定程序，以下哪些不是相關的程序？

- a. 得體的儀表
- b. 制服顏色及圖案不要過於搶眼
- c. 衣著裝扮要適宜
- ⇒d. 了解髮型的時尚性

答案：_____

是非題目：

問題5：有關得體的儀表：衣著必須和珠寶店鋪的形象及其所從事的職位及工作內容相稱，能顯示到男女有別，職級有別，身份有別，崗位有別，只有這樣安排，才能顯示出各員工在公司團隊的職位及工作內容相稱。

答案：_____是_____

問題6：有關運用良好的顧客溝通技巧，例如以開放式及直接式向顧客發問有效問題，還有以下的方法：聆聽客人對商品的意見及要以體諒客人的心情及對方立場思考。

答案：_____是_____

問題7：有關以正確的顧客服務態度，接待顧客。例如：以友善態度提供服務，給顧客留下良好的印象。正確的顧客服務態度，包括：禮貌 (Courtesy)、留心 (Attentiveness)、尊重 (Respect)、熱誠 (Enthusiasm)。

答案：_____是_____

問題8：有關銷售人員在接待客人而同時保持機構形象時，要留意以下數點原則：要保持笑容及表示每位銷售員的個人氣質是和其他的同事不同。

。

答案：_____否_____

(完卷)

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

堂上功課只有：**是非題 (T or F)，短答題 (Short Question) 共 40%**

是非題 4 分 1 題－5 題共 20 分，及

短答題 4 分 1 題－5 題共 20 分，合共 40%為滿分。

堂上功課

是非題目

問題1： 銷售員要有良好職業修養，在頭部修飾基本要求標準有以下數點：

a)要整潔美觀 b)定期修剪指甲。

答案：_____ 否 _____

問題1： 銷售員要有良好的職業修養，在手部修飾基本要求標準有以下數點：

a)手掌－手部是銷售員經常運用的部位，因此手部的修飾十分重要。要保持手部清潔。

b)指甲－定期修剪指甲，不要讓其長得太長。最好每周修剪一次。

答案：_____ 是 _____

問題3： 期待客戶出現：銷售員要預先做好客人出現前的準備；是積極性的等待。達成的標準有以下數點：

a) 銷售員要隨時緊守崗位 b) 以端正的姿態迎接顧客 c) 空閒時要整理貨品

答案：_____ 是 _____

問題4： 展示貨品：進一步讓客戶了解首飾貨品的特性，包括設計、用途及價錢；這時也是了解客戶購買的需求及動機的時候，好讓銷售人員進一步介紹貨品給客戶。達成的標準有以下數點：

a) 讓客戶接觸貨品了解其價值；

b) 運用比較手法，引發客戶的購買慾望。

c) 讓客戶親自試戴首飾

答案：_____ 是 _____

問題5： 貨品成交：銷售人員開始做開立單據、收款及把收據、貨品交付客人的動作。達成的標準有以下數點：

a) 由銷售員開立單據，由收銀員收取款項

考試須知：

- 1 評分法： 考試題目只有**選擇題 (MC)**，**是非題 (T or F)**，**短答題 (Short Question)** 共 **60%**
以**選擇題** 5 分 1 題－4 題共 20 分及
是非題 2 分 1 題－4 題共 8 分及
短答題 8 分 1 題－4 題共 32 分，合共 60%為滿分。

註： 每單元計分法： 考試分佔 60%，計分功課佔 40%，合共分數是 100%，50%或以上為合格

2 A)請考生準時入場考試，建議考生提早 10 分鐘到場.

B)本試全部為筆試，用中文作答，請學員預先準備藍原子筆作答，不能使用鉛筆.

C)本考試都不容許打開書本(close book)

D)試場在平時上課中心，考試課室在考試當日考生到場時通知學生

E)考試不可作弊，違者可取消考試資格及在答題紙的正確位置作答，字體要清楚可見，字體不清楚辨認時以答錯題處理

終期考核-試題

單元名稱： 接待顧客

能力單元： JLZZSA106A

資歷架構級別： 1

日期及時間舉行： _____年__月__日(星期__) __：__am/pm 開始， 考時為 1 小時 30 分鐘。

姓名： _____ 學號： _____

選擇題

問題1： 銷售員要有良好的職業修養，個人儀容打扮及明白其標準，才能符合公司對員工的要求。
頭部修飾基本要求標準有哪點？

- ⇒ a. 以女銷售員來說，最好短髮，長不過肩，梳理整齊
- b. 要保持手部清潔，手心乾爽及皮膚光滑、紅潤
- c. 定期修剪指甲，不要讓其長得太長，最好每周修剪一次
- d. 女銷售員的指甲，不要塗顏色太耀眼，影響展示首飾時客戶的注意力

答案： _____

問題2： 銷售員要有良好的職業修養，個人儀容打扮及明白其標準，才能符合公司對員工的要求。
面部化妝方面，有哪點不是基本要求標準？

- a. 化妝顏色要協調
- b. 化妝感覺要合乎身份
- ⇒ c. 要保持手部清潔，手心乾爽及皮膚光滑、紅潤
- d. 不要以殘缺化妝示人

答案： _____

問題3： 有關初步接觸客戶：當客戶進入店鋪時，是銷售人員留意客戶的起始機會，以下哪些不是達成的標準？

- ⇒ a. 當客戶投訴貨品時
- b. 當客戶認真觀看貨品時
- c. 當客戶詢問貨品資料時

科目： 接待客戶 -----終期考核題目

Page 3 of 5

d. 當客戶突然止步時

答案： _____

問題 4： 有關貨品成交時：銷售人員開始做開立單據、收款及把收據、貨品交付客人的動作，以下哪些不是達成的標準？

- a. 由銷售員開立單據，由收銀員收取款項
- b. 當中銷售人員要最後清楚講出貨品價錢，有否給予折扣及首飾貨品的用料特點，例如鑽石數量及重量
- c. 當客戶交出的金錢，由銷售人員代取及交到收銀部

⇒ d. 了解貨品的供應量

答案： _____

是非題

問題 5： 有關初步接觸客戶：當客戶進入店鋪時，是銷售人員留意客戶的起始機會。

答案： _____ 是 _____

問題 6： 有關展示貨品：進一步讓客戶了解首飾貨品的特性，包括該相關珠寶首飾在出口的数量。

答案： _____ 否 _____

問題 7： 有關客戶購買後歡送客戶的達成的標準：銷售員確定有否給予名片及講出公司往後也有相關的新貨品推出，希望客戶能再次光臨公司或是要求客人介紹朋友到公司購物。

答案： _____ 是 _____

問題 7： 有關以正確的顧客服務態度，接待顧客。例如：以友善態度提供服務，給顧客留下良好的印象。正確的顧客服務態度，包括：禮貌 (Courtesy)、留心 (Attentiveness)、尊重 (Respect)、熱誠 (Enthusiasm)。

答案： _____是_____

短答題

問題 9： 瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，請列出男性客人多數抱有的購買行為特點？（請列出 2 點）

答案： a)多數抱有較理性的購買行為，b)重視貨品的使用性能及質量 c)銷售人員會較容易掌握其購買要求 d)做購買決定速度會比較快。 _____

問題 10： 在接待顧客方面，在個人儀容打扮方面，要符合機構的既定程序，請列出程序？（請列出 5 點）

答案： a) 得體的儀表 b) 制服顏色及圖案不要過於搶眼 c) 衣著裝扮要適宜
d) 要合乎職業服裝穿著的基本要求 e) 男女銷售員服裝穿著要求_____

問題 11： 運用良好的顧客溝通技巧，例如以開放式及直接式向顧客發問有效問題，還有以下的方法，請列出方法？（請列出 5 點）

答案： a) 聆聽客人對商品的意見 b) 回應客人的問題前要略停頓再回應
c) 要以體諒客人的心情及對方立場思考 d) 銷售員要複述剛聆聽客人對商品的意見
e) 正面而嚴謹回答客人提出的問題_____

問題 12： 要能保持穩定的珠寶店鋪服務水準，通常都能達到以下正確的顧客服務態度。請列出服務態度？（請列出 4 點，中英文同時列出）

答案： a) 禮貌 (Courtesy) b) 留心 (Attentiveness) c) 尊重 (Respect) d) 熱誠 (Enthusiasm)

(試題完卷)

計分功課- 評分紙

單元名稱： 接待顧客

能力單元： JLZZSA106A

資歷架構級別： 1

姓名： _____

學號： _____

評分法： 選擇題 5分 1題—4題共 20分及
是非題 2分 1題—4題共 8分及
短答題 8分 1題—4題共 32分，合共 60%為滿分。

選擇題 第 1 題分數： ____/40
第 2 題分數： ____/40
第 3 題分數： ____/40
第 4 題分數： ____/40

短答題 第 9 題分數： ____/40
第 10 題分數： ____/40
第 11 題分數： ____/40
第 12 題分數： ____/40

是非題 第 5 題分數： ____/40
第 6 題分數： ____/40
第 7 題分數： ____/40
第 8 題分數： ____/40

↓
合共： 分數： ____/40 → 合格， 不合格

註 1： 每單元計分法： 考試分佔 60%，計分功課分佔 40%，合共分數是 50 或以上為合格(全期分數).

註 2： 計分功課分 佔 40%

評分級別：

1-19： 不合格

20-25： 合格

26-35： 中高分

36-40： 優越分

科目： 接待客戶 -----終期考核題目 (評分紙)

Page 2 of 2

評分者姓名： _____

簽署： _____ 日期： ____年__月__日

註： 請在____年__月__日，或之前，交回評審文件

(本評分-完)

能力單元: **運用基本零售管理知識**

(JLZZSA202A, 6 學分)

銷售範疇的營業員

資歷架構級別: 2

(導師用)

導師培訓手冊

Ver: 01 (6/1/16)

單元名稱： 運用基本零售管理知識

能力單元編號: JLZZSA202A

資歷架構級別: 2

每班人數: 20-30

學習內容: 於珠寶首飾零售店鋪，能夠掌握基本零售管理知識，並應用於店鋪零售工作上

學習成效: 能夠掌握基本零售管理知識，協助上級進行店鋪零售管理工作

導師教學指引

教學					
次序	時間 合共: 20 小時	項目	內容 註: ppt-01 = 有 Power Point 輔助教學及附有其編號， 文字用紅色標示	教具 ppt = Power Point (演示 文稿)	備註
1	第一節 105 分 鐘	a)導師介紹 b)課程目標 c)課程大綱 d)學生守則	1) 瞭解基本零售管 理概念： 1.1 明白店鋪業務管理，包括： 1.2 不斷改進服務、產品及系統 1.3 維持優良服務及品質 1.4 明白店鋪管理，例如：開舖前的準備 1.4.1 軟件方面 a. 態度親切和笑容可掬的員工 (ppt-01) b. 整潔和舒適的購物環境 c. 具吸引力和整齊的產品展示 d. 良好的存倉管理 (ppt-02) (ppt-03)-珠寶店鋪-進貨銷貨存貨-流程圖認識(另有 Word版) (ppt-04)-珠寶店鋪-石料編號制度(另有Word版) (ppt-05)-珠寶店鋪-貨品編號制度(另有Word版) 1.4.2 硬件方面 a. 收銀處 b. 商品陳列設施 (ppt-06) c. 防火及安全裝置	ppt, 投 影機	/

			<p>1.5 明白基本財務管理，例如：</p> <p>1.5.1 資源運用及控制</p> <p>1.5.2 適當分配資源</p> <p>1.6.1 明白基本人事管理，例如：</p> <p>1.6.1.1 招聘及挑選人才</p> <p>1.6.1.2 培訓人才 (ppt-07)-運用基本零售(培訓計劃書內容)</p> <p>1.6.1.3 計劃、分配和評估工作</p> <p>a. 按顧客流量分配人手</p> <p>b. 按員工能力分配人手</p> <p>c. 考慮全職與兼職的比例</p> <p>d. 配合來貨期及推廣期</p> <p>e. 激勵下屬</p> <p>1.6.1.4 掌握資訊管理，例如：</p> <p>a. 有效運用資訊，例子：貨品調撥的應用意義 (ppt-08)-貨品調撥的應用意義 (另有Word版)</p> <p>b. 透過資訊交流去解決難題及作出決策</p> <p>2) 進行店舖零售管理工作</p> <p>◆ 掌握基本零售管理知識，協助上級進行店舖零售管理工作</p>		
/	/	教學	<p>1) 瞭解基本零售管理概念：</p> <p>1.1 明白店舖業務管理，包括：</p> <p>[教學內容]</p> <p>1)講解: 瞭解基本零售管理概念</p> <p>2)講解: 明白店舖業務管理</p> <p>1.2 不斷改進服務、產品及系統</p> <p>1.3 維持優良服務及品質</p> <p>1.3.1.1 語言的藝術－語言用語基本原則</p> <p>[教學內容]</p> <p>1)講解: 維持優良服務及品質的方法</p> <p>2)講解: 語言的藝術－語言用語基本原則</p>	ppt, 錄像, 投影機	<p>瞭解基本零售管理概念及明白店舖業務管理</p> <p>-----</p> <p>認識維持優良服務及品質的方法及語言的藝術－語言用語基本原則</p>
2	30 分鐘	小組討論:	<p>實操練習:安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論</p>		/

			題目: 1)列出 2 點,有關語言的藝術－語言用語基本原則 2)列出各 3 點, 有關: 瞭解基本零售管理概念		
3	15 分鐘	導師總結	/	ppt, 投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第二節 105 分鐘	教學	1.3.1.2 語言的藝術－銷售人員回應客人問題的要領 1.3.1.3 語言的藝術－銷售人員和客人相處的語言技巧 [教學內容] 1)講解: 語言的藝術－銷售人員回應客人問題的要領 2)講解: 語言的藝術－銷售人員和客人相處的語言技巧 1.3.2 接待技巧 1.3.2.1 接待技巧－有明確購買目的客人 1.3.2.2 接待技巧－不同性別的客人 1.3.2.3 接待技巧－不同年齡的客人 [教學內容] 1)講解: 珠寶首飾店舖的接待技巧	ppt, 錄像, 投影機	認識: 語言的藝術－銷售人員回應客人問題的要領及語言的藝術－銷售人員和客人相處的語言技巧 ----- 瞭解珠寶首飾店舖有關不同類型客戶的接待技巧
2	30 分鐘	小組討論	實際練習: 安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論 題目: 1)列出 2 點, 有關語言的藝術－銷售人員和客人相處的語言技巧 2)列出 3 點, 有關不同類型客戶的接待技巧		/
3	15 分鐘	導師總結	/		/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第三節 105 分鐘	教學	1.3.3 展示技巧 展示方法,一般有三種: a) 托盤展示 b) 表演展示 c) 試戴展示	ppt, 錄像, 投影機	瞭解進行珠寶業有關銷售及推廣工作時的展示

			<p>[教學內容] 1)講解: 珠寶首飾展示方法</p> <p>1.3.4 說服技巧</p> <p>[教學內容] 1)講解: 銷售員最後努力進行游說的機會・此時運用游說方法</p>		<p>方法 ----- 瞭解銷售員最後努力進行游說的機會・此時運用游說方法</p>
2	30 分鐘	小組討論	<p>实操練習: 安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論</p> <p>題目: 1)列出 3 點, 進行珠寶業有關銷售及推廣工作時的展示方法 2)列出 3 點, 銷售員最後努力進行游說的機會・此時運用游說方法</p>		/
3	15 分鐘	導師總結	/	ppt, 投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第四節 105 分鐘	教學	<p>1.4 明白店舖管理, 例如: 開舖前的準備</p> <p>1.4.1 軟件方面</p> <p>a. 態度親切和笑容可掬的員工 ppt-01- 銷售人員的服務六個步驟</p> <p>[教學內容] 1)講解: 銷售人員的親切笑容, 也是化解客戶心中負面情緒的良方, 讓銷售過程重回正軌</p> <p>b. 整潔和舒適的購物環境</p> <p>c. 具吸引力和整齊的產品展示 具吸引力和整齊的產品展示, 有以下的原則: 1) 交易機會多的貨品, 放置在當眼及客人容易取得的位置 2) 交易機會少的貨品, 放置在公司較深入的展示台或房間位置 3) 貨品種類相近及適合一起購買的同類型貨品, 放置在一起方便宣傳及客人購買 4) 把公司每月重點宣傳及時令性作用的貨品, 按銷</p>	ppt, 錄像, 投影機	<p>瞭解銷售人員的親切笑容, 對銷售過程的幫助</p> <p>----- 瞭解: 整潔和舒適的購物環境的重要性及具吸引力和整齊的產品展示方法</p>

			售計劃放置在店鋪當眼位置 5) 獨特性種類的貨品, 放置在當眼位置 [教學內容] 1)講解: 整潔和舒適的購物環境的重要性 2)瞭解: 具吸引力和整齊的產品展示方法		
2	30 分鐘	小組討論	實操練習: 安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論 題目: 1)列出 3 點, 銷售人員的親切笑容, 對銷售過程的幫助 2)列出 3 點, 具吸引力和整齊的產品展示方法		/
3	15 分鐘	導師總結	/	ppt, 投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第五節 105 分鐘	教學	d. > 良好的存倉管理 ppt-02-良好的存倉管理, 有以下原則要注意: ppt-03-珠寶店鋪-進貨銷貨存貨-流程圖認識 ppt-04-珠寶店鋪-石料編號制度 ppt-05-珠寶店鋪-貨品編號制度 [教學內容] 1)講解: 良好的存倉管理的原則 1.4.2 硬件方面 a. 收銀處 : b. 商品陳列設施, 櫥窗的功能: 櫥窗主要功能有以下數點: 1) 促進購買欲望 2) 引發購買興趣 3) 公司品牌文化傳播 ppt-06-商品陳列的技巧及要注意的地方 c. > 防火及安全裝置 店鋪做好防火的措施是十分重要, 有以下措施可以參考: 1) 按香港消防條例, 設立店鋪內的消防設施 2) 定期檢查店鋪內的消防設施 3) 提高員工防火意識	ppt, 錄像, 投影機	瞭解良好的存倉管理的原則 ----- 瞭解收銀處, 防火及安全裝置和商品陳列設施, 櫥窗的功能

			[教學內容] 1)講解: 收銀處, 防火及安全裝置和商品陳列設施, 櫥窗的功能		
2	30 分鐘	小組討論	實操練習: 安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論 題目: 1)列出 2 點, 良好的存倉管理的原則 2)列出 3 點, 商品陳列設施, 櫥窗的功能		/
3	15 分鐘	導師總結	/	ppt, 投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第六節 105 分鐘	教學	1.5 明白基本財務管理, 例如: 1.5.1 資源運用及控制 1.5.2 適當分配資源—詳述如下: a) 銷售總額 b) 貨品退貨及折扣優惠 c) 淨銷售額 d) 貨品成本 e) 營業費用 f) 盈虧平行點 g) 總毛利潤及淨利潤 [教學內容] 1)講解: 明白基本財務管理 1.6.1 ◆ 明白基本人事管理, 例如: 1.6.1.1 ◆ 招聘及挑選人才 A) 招聘人才的過程: 1) 確定招聘的人才要求 2) 招聘的準備工作 3) 確定招聘的渠道 4) 招聘宣傳 5) 接受報名 6) 進行面試 7) 決定招聘的結果及通知受聘任應徵者上班安排 B) 挑選人才的準則: 1) 合符招聘職位的最基本要求	ppt, 錄像, 投影機	瞭解明白基本財務管理 ----- 瞭解招聘人才的過程及挑選人才的準則

			2) 貨品、營銷知識及店鋪營運經驗 3) 語言的表達能力 4) 素質及外貌要求 5) 薪金是否在公司可接受的範圍之內 [教學內容] 1) 講解: 招聘人才的過程 講解: 挑選人才的準則		
2	30 分鐘	小組討論	实操練習: 安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論 題目: 1)列出 3 點, 適當分配資源—表示金錢在“銷售總額”、“貨品退貨及折扣優惠”、“淨銷售額”的運用 2) 列出 3 點, 挑選人才的準則的困難		/
3	15 分鐘	導師總結	/	ppt, 投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第七節 105 分鐘	教學	1.6.1 明白基本人事管理, 例如: 1.6.1.2 培訓人才 以門市銷售員為例, 建議培訓計劃內容如下: 1) 評估現有公司的店鋪銷售員的銷售技術水平. 2) 了解市面現有營商環境, 競爭對手在營商手法, 3) 按公司現有人力資源的質量、數量及培訓資金的投放數額, 去制訂出培訓計劃. ppt-07培訓計劃書內容 [教學內容] 1)講解: 瞭解基本人事管理, 例如: 培訓人才 1.6.1.3 計劃、分配和評估工作 a. 按顧客流量分配人手 b. 按員工能力分配人手 c. 考慮全職與兼職的比例 d. 配合來貨期及推廣期 e. 激勵下屬 [教學內容]	ppt, 錄像, 投影機	瞭解基本人事管理, 例如: 培訓人才 ----- 瞭解計劃、分配和評估工作

			1)講解: 瞭解計劃、分配和評估工作		
2	30 分鐘	小組討論	<p>实操練習: 安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論</p> <p>題目:</p> <p>1)列出 3 點,以門市銷售員為例,建議培訓計劃內容</p> <p>2)列出 5 點,有關計劃、分配和評估工作</p>		/
3	15 分鐘	導師總結	/	ppt, 投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第八節 105 分鐘	教學	<p>1.6.1.4 掌握資訊管理,例如:</p> <p>a. 有效運用資訊,例子: 貨品調撥的應用意義</p> <p>b. 透過資訊交流去解決難題及作出決策:</p> <p>ppt-08-貨品調撥的應用意義</p> <p>認識一般寶石及珠寶首飾製作物料</p> <p>1.6.1.5 認識一般寶石及珠寶首飾製作物料</p> <p>ppt-09-運用基本零售(認識一般寶石及珠寶首飾製作物料) (另有Word版)</p> <p>[教學內容]</p> <p>1)講解: 貨品調撥的應用意義 及 透過資訊交流去解決難題及作出決策</p> <p>2) 認識一般寶石及珠寶首飾製作物料</p> <p>2) 進行店舖零售管理工作</p> <p>2.1) 有關對貨品的管理描述如下:</p> <p>1) 補貨,簡述如下:</p> <p>a) 每月定時補貨</p> <p>b) 按貨品供應情況補貨</p> <p>c) 持續定期自動補貨</p> <p>2) 退換貨</p> <p>3) 貨品庫存管理</p> <p>4) 貨品上柜流程</p> <p>2.2) 有關對部門員工管理描述如下:</p> <p>1) 員工人手安排</p> <p>2) 工作流程暢順情況</p> <p>3) 銷售過程暢順情況</p>	ppt, 錄像, 投影機	<p>講解: 貨品調撥的應用意義及透過資訊交流去解決難題及作出決策</p> <p>-----</p> <p>瞭解進行店舖零售管理工作: 有關對貨品的管理及有關對部門員工管理</p> <p>-----</p> <p>認識一般寶石及珠寶首飾製作物料</p>

			[教學內容] 瞭解進行店舖零售管理工作： 1)講解:有關對貨品的管理及 2)講解:有關對部門員工管理		
2	30 分鐘	小組討論	实操練習: 安排 4-5 人為一組,把以下問題討論,及從每組中找一人代表總結討論 題目: 1)列出 2 點, 如何透過資訊交流去解決難題及作出決策 2) 列出 4 點, 進行有關對貨品的管理的過程		/
3	15 分鐘	導師總結	/	ppt, 投影機	/
/		完成本節教學及休息	/		/

單元名稱： 運用基本零售管理知識

學習內容： 於珠寶首飾零售店鋪，能夠掌握基本零售管理知識，並應用於店鋪零售工作上

能力單元編號： JLZZSA202A

資歷架構級別： 2

學習成效：

能夠掌握基本零售管理知識，協助上級進行店鋪零售管理工作

===== (角色扮演) =====

運用“角色扮演”的實操過程介紹： 指定某一位受訓的學員，充當零售鋪有經驗的銷售營業員，安排向另一位新就職學員，講解進行介紹珠寶首飾時，如何回應客人問題的要領，講解語言藝術的重要性。實操過程是營業員在推銷期間，以角色扮演方式表達。實操期間，學員雙方按文件指引，扮演角色及按次序發言，在旁的學員則觀察整個過程。完成扮演實操後，由導師總結學習內容。

實操的好處是： 所有參與者都能有效地培養到學習內容的觀察能力，及加強處理相關事件的表達能力，從中受益。

實操練習的步驟：

- 1)簡述實操的過程：** 指定某一位受訓的學員，充當零售鋪的銷售營業員 A，安排另一位學員，充當進行同事銷售營業員 B。實操過程是使銷售營業員在銷售期間，以角色扮演的方式，直接處理顧客在詢問購買 K 紅金貨品的過程後，兩位銷售員的對話。在限定時間內(一般是 15-20 分鐘，按當時教學進度決定)，完成整個實操後，把學員各自記錄當中的問題，作為討論的事件。討論前，學員把問題列出，列出所遇到的困難或觀察到什麼內容，然後留待導師講解及總結。
- 2) 分組進行角色扮演：** 由學員自由分組，3 人為一組。
- 3) 學員進行分組扮演：** 討論期間，每組選出一位記錄員，把組員扮演對話內容重點，用紙記錄。扮演期間，導師要留意各組學員的扮演過程當中，有否需要協助的情況發生。學員可能會個別向導師發問有關扮演內容有否偏離要求的情況。
- 4) 最終讓學員明白：** 瞭解基本零售管理概念（語言的藝術－銷售人員回應客人問題的要領）

扮演對話內容：

背景： 在銷售期間，以角色扮演的方式來顯示以下的例子：當一位顧客前來店鋪詢問購買 K 紅金貨品後，向新入職的銷售營業員 A 的回應銷售態度有些不對；而客人語氣表達有些不高興；客人離開後。在旁另一位有經驗的銷售營業員 B，就直接向銷售營業員 A 給予指導，對話如下：

次序 1-銷售營業員 A：“(自言自語)剛剛我在銷售時，為什麼客人好像表現有些不高興，我只是回應他詢問要的 K 紅金貨品，我回應“冇呀！”；會不會回應沒有禮貌？”。

次序 2-銷售營業員 B：“(行近營業員 A 身邊)你的回應的確可以更好！銷售人員不能直接說：“冇呀！”·要以肯定的用語回應，例如：“很對不起！K 紅金貨品剛好賣完，但我們還有其他不同顏色的

K 金貨品及設計，時尚吸引，配戴起來和你的氣質十分相襯！” 這樣回應的語言技巧會更有尊重客人的感覺！”。

次序 3-銷售營業員 A：“明白！和客人溝通方面，真的要注意語言的運用及回應客人問題的要領！謝謝你的提點！”。

5) 學員把扮演結果，綜合意見寫出： 扮演完成後，從每組中，由學員自行找一人做代表，採用口述，或/及由代表離開座位，運用導師的白板或大型尺寸白紙(通常是 A3 尺寸)，把討論總結內容，用重點方式，把每組的學員討論結果，綜合意見寫出，目的是要有效率表達討論內容。

6) 由導師給評價及發問問題： 評價要表達各組的“內容重點”，“重點是否正確”，及“哪一組的內容是最有參考價值”。導師給予評價的目的，是要給予學員判斷的準則，及教導正確的處事手法。

學習成效：瞭解基本零售管理概念（語言的藝術－銷售人員回應客人問題的要領）

7) 由導師給予發問的問題（根據上述“次序 2”的扮演對話內容發問）：

問題) 在次序 2- 在語言的藝術方面看－銷售人員和客人相處的語言技巧方面，運用語言的用字、表達手法等等都很重要，例如：少用否定用語，多用肯定用語。請給多些例子。

參考答案：

銷售人員不能直接說：“冇呀！”。要以肯定的用語回應，例如：“很對不起！K 紅金貨品剛好賣完，但我們還有其他不同顏色的 K 金貨品及設計，時尚吸引，配戴起來和你的氣質十分相襯！”。

每位客人會抱著不同的心情進入店鋪購買貨品，而銷售人員應抱有體諒及包容的心態和客戶溝通。客戶在購買過程中會體會到銷售人員的耐性及誠意，這點也是達成交易可貴的地方。

完成角色扮演實操： 安排限時的休息，休息完後繼續下一節內容。（完）

單元名稱： 運用基本零售管理知識

學習內容： 於珠寶首飾零售店鋪，能夠掌握基本零售管理知識，並應用於店鋪零售工作上

能力單元編號： JLZZSA202A

資歷架構級別： 2

學習成效：

能夠掌握基本零售管理知識，協助上級進行店鋪零售管理工作

===== (角色扮演) =====

運用“角色扮演”的實操過程介紹： 指定某一位受訓的學員，充當零售鋪有經驗的銷售營業員，安排向另一位新就職學員，講解進行介紹珠寶首飾時，如何回應客人問題的要領，講解**接待技巧**的重要性。實操過程是營業員在推銷期間，以角色扮演方式表達。實操期間，學員雙方按文件指引，扮演角色及按次序發言，在旁的學員則觀察整個過程。完成扮演實操後，由導師總結學習內容。

實操的好處是： 所有參與者都能有效地培養到學習內容的觀察能力，及加強處理相關事件的表達能力，從中受益。

實操練習的步驟：

- 1) **簡述實操的過程：** 指定某一位受訓的學員，充當零售鋪的銷售營業員 A，安排另一位學員，充當進行同事銷售營業員 B。實操過程是使銷售營業員在銷售期間，以角色扮演的方式，直接運用有效的接待技巧，可以直接幫助銷售人員成功面對不同類型的客戶。在過程後，兩位銷售員的對話。在限定時間內(一般是 15-20 分鐘，按當時教學進度決定)，完成整個實操後，把學員各自記錄當中的問題，作為討論的事件。討論前，學員把問題列出，列出所遇到的困難或觀察到什麼內容，然後留待導師講解及總結。
- 2) **分組進行角色扮演：** 由學員自由分組，3 人為一組。
- 3) **學員進行分組扮演：** 討論期間，每組選出一位記錄員，把組員扮演對話內容重點，用紙記錄。扮演期間，導師要留意各組學員的扮演過程當中，有否需要協助的情況發生。學員可能會個別向導師發問有關扮演內容有否偏離要求的情況。
- 4) **最終讓學員明白：** 瞭解基本零售管理概念（運用有效的接待技巧）

扮演對話內容：

背景： 在銷售期間，以角色扮演的方式來顯示以下的例子：當一位顧客前來店，新入職的銷售員 A，不太明白抱有不同購買目的的客戶、不同性別、不同年齡的客戶等，都抱有不同購買心態進入店鋪；銷售人員 A 不知如何介紹貨品，表達有點摸不著頭腦；當客人離開後，在旁另一位有經驗的銷售營業員 B，就直接向銷售營業員 A 給予指導，對話如下：

次序 1-銷售營業員 A：“(自言自語)剛剛有位客人進來想找鑽石吊咀首飾，我多介紹下產品特點，他好像不想聽，唉！有時我都唔知點樣介紹及推廣貨品給客人知！”

次序 2-銷售營業員 B：“(行近營業員 A 身邊)其實你可以做得更好架！在**接待技巧**方面，對不同的客戶，

可以運用有效的接待技巧，主要是按客人的類型分類；如果是“有明確購買目的客人”，銷售人員只須直接介紹貨品的特點、價錢等考慮資料給客人就可以；如果是“男性客人”，多數抱有較理性的購買行為；如果是“女性客人”，而則較易容受購買貨品時的心情和氣氛影響。

次序 3-銷售營業員 A：“明白！和客人溝通方面，真的要在**接待技巧**方面多些學習！謝謝你的提點！”。

- 5) **學員把扮演結果，綜合意見寫出：** 扮演完成後，從每組中，由學員自行找一人做代表，採用口述，或/及由代表離開座位，運用導師的白板或大型尺寸白紙(通常是 A3 尺寸)，把討論總結內容，用重點方式，把每組的學員討論結果，綜合意見寫出，目的是要有效率表達討論內容。
- 6) **由導師給評價及發問問題：** 評價要表達各組的“內容重點”，“重點是否正確”，及“哪一組的內容是最有參考價值”。導師給予評價的目的，是要給予學員判斷的準則，及教導正確的處事手法。

學習成效：瞭解基本零售管理概念（接待技巧）

- 7) **由導師給予發問的問題（根據上述“次序 2”的扮演對話內容發問）：**

問題) 在次序 2- 在**接待技巧**方面看—銷售人員和客人相處的技巧方面，要保持一個良好的溝通及接待效果，其實也有其難處，但運用有效的接待技巧，可以直接幫助銷售人員成功面對不同類型的客戶。如果以**有明確購買目的客人**，銷售員應該如何介紹公司貨品？

參考答案：

銷售人員只須直接介紹貨品的特點、價錢等考慮資料給客人就可以，此舉以便客人作出決定是否購買之用。

完成角色扮演實操： 安排限時的休息，休息完後繼續下一節內容。 (完)

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習一

選擇題：

問題1：要明白店舖業務管理，先要知道珠寶店有什麼業務類型。以下哪點不是業務類型？

- ⇒ a. 店舖內要招聘有經驗的銷售員
- b. 店舖可以在百貨公司內的專門店
- c. 珠寶銷售專櫃
- d. 店舖可以是門市或是樓上實體店舖

答案：_____

問題2：為店舖不斷改進服務、產品及系統。以下哪點不是相關的內容？

- ⇒ a. 要經常留意銀行借款服務的內容
- b. 不斷改進服務門市銷售及管理系統
- c. 負責店舖業務的管理層及前線人員，要不斷改進服務
- d. 開發產品及適當運用電腦系統，達到維持日常的營運工作及開拓業務的目的

答案：_____

問題3：語言的藝術－語言用語基本原則。以下哪點不是相關的內容？

- a. 為了顧客有被尊重的感覺，銷售人員在和客人溝通時，不論任何情況，都應該以甜美柔和，彬彬有禮的用詞及語言和客戶溝通
- b. 為了顧客有被尊重的感覺，銷售人員在和客人溝通時，修飾措辭上，要運用謙恭用語
- ⇒ c. 銷售人員要保持面部清潔，給客人有被尊重的感覺
- d. 以尊重的回應方式和客人溝通，銷售人員要耐心聆聽客人的意見及回應

答案：_____

問題 4：有關接待技巧，以下哪些不是相關內容？

- a. 銷售人員每天都要面對不同類型的客人，有明確購買目的或是只是詢問了解，而客人性格也各有不同
- b. 銷售人員每天都要直接接待客人，要保持一個良好的溝通及接待效果
- c. 運用有效的接待技巧，可以直接幫助銷售人員成功面對不同類型的客戶
- ⇒d. 銷售人員每天都要了解貨品的供應量

答案：_____

是非題目：

問題 5：有關接待技巧—有明確購買目的客人：抱有購買的心態進入店舖，可能對貨品的細緻了解認識不足夠；銷售人員只須直接介紹貨品的特點、價錢等考慮資料給客人就可以。

答案：_____是_____

問題6：如果碰到只是想先了解的參觀型的客人，銷售人員應盡力在客人參觀店舖的時間，介紹公司貨品的特點及客人要找尋的設計。

答案：_____是_____

問題7：有關男性客人多數抱有較理性的購買行為，重視貨品的使用性能及質量，銷售人員會較容易掌握其購買要求以及做購買決定速度會比較快。

答案：_____是_____

問題 8：有關女性客人則抱有較理性的購買行為。

答案：_____否_____

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習二

選擇題：

問題1:有關接待技巧－不同年齡的客人：年青客人購買首飾貨品。以下哪些是其購物特點？

- ⇒ a. 較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品
- b. 購買時會較小心選擇，重質量和價錢要實惠
- c. 較容易受購買貨品時的心情和氣氛影響
- d. 注意力通常放在保守及傳統的顏色上

答案：_____

問題2：有關接待技巧－不同年齡的客人：中老年客人購買首飾貨品。以下哪些是其購物特點？

- ⇒ a. 購買時會較小心選擇，重質量和價錢要實惠
- b. 較容易受購買貨品時的心情和氣氛影響
- c. 較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品
- d. 注意力通常放在時尚及新款的設計上

答案：_____

問題3：展示首飾的方法有數種方法，以下哪一種不是常用的方法？

- a. 托盤展示－是把客人需要的相近設計及價錢的多件首飾，放置在適合的展示托盤中，放在客人面前，讓客人直接比較
- b. 表演展示－由銷售員親自配戴在手上或是頸項，再擺動不同角度給客人觀看，讓客人欣賞及了解配戴後的效果
- ⇒ c. 設計師親自展示－由首飾設計師，親自講述其設計靈感，目的讓客人能更深入體會首飾的設計特色
- d. 試戴展示－讓客人親自配戴，直接感受效果。這方法客人最能直接了解首飾的結構及配戴舒適度，是直接而有效的展示法

答案：_____

問題 4：有關當客人了解了貨品的設計、結構、配戴效果及價錢後，是到了做出決定是否購買的時候，也是銷售員最後努力進行游說的機會。以下哪些不是運用的游說方法？

- a. 重提貨品的特點
- b. 加強說明適合客戶的原因
- c. 運用首飾比對展示效果，讓客人針對性比較，找出最關注的考慮點
- ⇒ d. 給予首飾設計的相關圖片，目的是引起客人的聯想能力

答案：_____

是非題目：

問題 5：客戶購買首飾時，是在一個輕鬆整潔和舒適的購物環境下進行，才能放開心懷享受整個購物過程。“購物環境”其實也表示珠寶店舖的店面設計。環境如果能配合得宜，也能帶出整間公司所銷售貨品的特色和品牌形象。

答案：_____是_____

問題 6：把交易機會多的貨品放置在當眼及客人容易取得的位置，有利在短時間售出貨品及縮短每單交易的時間，是有效率的表現，也方便了客戶。

答案：_____是_____

問題 7：櫥窗主要功能有以下數點：促進購買欲望、引發購買興趣、展示公司員工的積極性

答案：_____否_____

問題 8：有關展示貨品：貨品種類相近及適合一起購買的同類型貨品，放置在一起方便宣傳及客人購買。

答案：_____是_____

科目：運用基本零售管理知識 ----- 答題紙
(完卷)

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習三

選擇題：

問題1：櫥窗主要功能，以下哪一點不是其功能？

- ⇒ a. 顯示公司員工的團結性
- b. 促引發購買興趣
- c. 引發購買興趣
- d. 公司品牌文化傳播

答案：_____

問題 2：“．．．運用不同的櫥窗設計風格及採用不同的表達手法，在櫥窗內放置公司最新的設計款式和促銷等資料．櫥窗是公司和客戶的溝通渠道，正能動態和即時性表達公司的品味、文化及宣傳訊息”是代表櫥窗哪一個功能？

- ⇒ a. 公司品牌文化傳播
- b. 引發購買興趣
- c. 促進購買慾望
- d. 促進公司銷售目的

答案：_____

問題 3：“在櫥窗內最當眼的位置放置公司最新的設計款式及客戶考慮購買與否的判斷資料，例如：鑽石、寶石數量及重量、貴金屬用料、特色和購買優惠等等的宣傳資料．直接讓客戶可以初步考慮是否購買，促銷效果明顯而有效”是代表櫥窗哪一個功能？

- a. 公司品牌文化傳播
- b. 促進公司銷售目的
- ⇒ c. 引發購買興趣
- d. 促進購買慾望

答案：_____

問題 4：店舖做好防火的措施是十分重要，有以下措施可以參考，以下哪些不是措施？

- a. 按香港消防條例，設立店舖內的消防設施，包括消防灑水器，滅火器等，店舖內及後樓梯的逃生空間及路線圖要清楚張貼在當眼位置
- b. 定期檢查店舖內的消防設施，包括消防灑水器，滅火器等
- c. 提高員工防火意識，方法是在店舖內各部門，執行防火的責任制及定期進行防火演習
- ⇒ d. 購置貴重的防火設施

答案：_____

是非題目：

問題 5：資源運用及控制：資源就是指金錢，按公司利益及營商的運作，適當地在營商運作中的每一個階段，通常是指公司營運支出及收入、購貨、銷售等有關金錢上的運用，能把現金流的運用，控制在公司的開支預算中，就能保持收支平衡，也是最基本的財務管理目的。

答案：_____是_____

問題6：貨品退貨及折扣優惠，就是指在一定時間內，以零售價乘以實際的銷售數量，公式：零售價x實際銷售數量 = 貨品退貨及折扣優惠。

答案：_____否_____

問題7：貨品成本，就是指貨品成本就是為了購買所銷售的貨品所支出的金額，而貨品成本也可以包括運送費用、貨品管理費用及現金折扣費用。

答案：_____是_____

問題 8：盈虧平行點，就是指店舖在經營成本和經營收益之間取得平衡點，即是指公司沒有盈虧的情況。

答案：_____是_____

科目：運用基本零售管理知識 ----- 答題紙
(完卷)

評分說明:

堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

堂上功課只有：**是非題 (T or F)，短答題 (Short Question) 共 40%**”。

是非題 4 分 1 題—5 題共 20 分，及

短答題 4 分 1 題—5 題共 20 分，合共 40%為滿分。

堂上功課

是非題目

問題 1：店舖零售是營商手法的其中一種。在商業模式中，營商者把首飾商品，放置在店舖內銷售，進行銷售獲利的商業行為。店舖可以是門市或是樓上實體店舖。

答案：_____是_____

問題 2：珠寶店舖經營的形式再細分為：“直接經營”—店舖經營權屬總公司，日常運作由總公司管理；以及“特許經營”的連鎖店舖。母公司把子公司營運經營權下放，給有興趣的營商合作者一起經營，再按合約分配利潤及承擔風險。

答案：_____是_____

問題 3：在語言的藝術方面—銷售人員回應客人問題的要領：要以尊重的回應方式和客人溝通。銷售人員要耐心聆聽客人的意見及回應，溝通時眼神要注視對方，不要運用斜視等不敬的身體語言，給客人感到有不尊重的情况發生。

答案：_____是_____

問題 4：銷售人員每天都要面對不同類型的客人，有明確購買目的或是只是詢問了解，而客人性格也各有不同。銷售人員每天都要直接接待客人，要保持一個良好的溝通及接待效果。

答案：_____是_____

問題 5：中老年客人較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品。銷售人員主要介紹貨品的時尚性及設計優點，讓客人知道購買後可以帶來配戴者優越的地方，引起其購買沖動。

答案：_____否_____

短答題

問題 6: 有關接待技巧－不同性別的客人：請列出男性客人購買行為特點？(請列出 4 點特點)

答案： a)較理性的購買行為 b)重視貨品的使用性能及質量 c)銷售人員會較容易掌握其購買要求 d)做購買決定速度會比較快_____

問題 7: 有關接待技巧－有明確購買目的客人：請列出有明確購買目的客人購買行為特點？(請列出 1 點特點)

答案： 銷售人員只須直接介紹貨品的特點、價錢等考慮資料給客人就可以_____

問題 8: 有關接待技巧－不同年齡的客人：請列出有中老年客人購買行為特點？(請列出 1 點特點)

答案： 購買時會較小心選擇，重質量和價錢要實惠。銷售人員應抱有介紹經濟實惠的貨品的心態和客人溝通_____

問題 9: 展示方法，一般有三種，請列出這三種，不用細緻描述。

答案： a) 托盤展示 b) 表演展示 c) 試戴展示_____

問題 10: 請列出挑選人才的準則？(請列出 5 點準則，不用細緻描述)

- 答案：**
- a) 合符招聘職位的最基本要求
 - b) 貨品、營銷知識及店舖營運經驗
 - c) 語言的表達能力
 - d) 素質及外貌要求
 - e) 薪金是否在公司可接受的範圍之內_

(完卷)

考試須知:

- 1 評分法: 考試題目只有**選擇題 (MC)**，**是非題 (T or F)**，**短答題 (Short Question)** 共 **60%**”。
- 以**選擇題** 5 分 1 題 – 4 題共 20 分及
 - 是非題** 2 分 1 題 – 4 題共 8 分及
 - 短答題** 8 分 1 題 – 4 題共 32 分，合共 60% 為滿分。

註: 每單元計分法: 考試分佔 60%，計分功課佔 40%，合共分數是 100%，50%或以上為合格。

2 A) 請考生準時入場考試，建議考生提早 10 分鐘到場。

B) 本試全部為筆試，用中文作答，請學員預先準備藍原子筆作答，不能使用鉛筆。

C) 本考試都不容許打開書本(close book)。

D) 試場在平時上課中心，考試課室在考試當日考生到場時通知學生。

E) 考試不可作弊，違者可取消考試資格及在答題紙的正確位置作答，字體要清楚可見，字體不清楚辨認時以答錯題處理。

終期考核-試題

單元名稱: 運用基本零售管理知識

能力單元: JLZZSA202A

資歷架構級別: 2

日期及時間舉行: _____年__月__日(星期__) __: __ am/pm 開始, 考時為 1 小時 30 分鐘.

姓名: _____ 學號: _____

選擇題

問題1: 要明白店舖業務管理, 先要知道珠寶店有什麼業務類型。以下哪點不是業務類型?

- ⇨ a. 店舖內要招聘有經驗的銷售員
- b. 店舖可以在百貨公司內的專門店
- c. 珠寶銷售專櫃
- d. 店舖可以是門市或是樓上實體店舖

答案: _____

問題 2: 語言的藝術－語言用語基本原則。以下哪點不是相關的內容?

- a. 為了顧客有被尊重的感覺, 銷售人員在和客人溝通時, 不論任何情況, 都應該以甜美柔和, 彬彬有禮的用詞及語言和客戶溝通
- b. 為了顧客有被尊重的感覺, 銷售人員在和客人溝通時, 修飾措辭上, 要運用謙恭用語
- ⇨ c. 銷售人員要保持面部清潔, 給客人有被尊重的感覺
- d. 以尊重的回應方式和客人溝通, 銷售人員要耐心聆聽客人的意見及回應

答案: _____

問題3: 有關接待技巧－不同年齡的客人: 年青客人購買首飾貨品。以下哪些是其購物特點?

- ⇨ a. 較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品
- b. 購買時會較小心選擇, 重質量和價錢要實惠
- c. 較容易受購買貨品時的心情和氣氛影響
- d. 注意力通常放在保守及傳統的顏色上

答案: _____

問題4: 展示首飾的方法有數種方法, 以下哪一種不是常用的方法?

- e. 托盤展示—是把客人需要的相近設計及價錢的多件首飾, 放置在適合的展示托盤中, 放在客人面前, 讓客人直接比較
- f. 表演展示—由銷售員親自配戴在手上或是頸項, 再擺動不同角度給客人觀看, 讓客人欣賞及了解配戴後的效果
- ⇒ g. 設計師親自展示—由首飾設計師, 親自講述其設計靈感, 目的讓客人能更深入體會首飾的設計特色
- h. 試戴展示—讓客人親自配戴, 直接感受效果。這方法客人最能直接了解首飾的結構及配戴舒適度, 是直接而有效的展示法

答案: _____

是非題

問題5: 店舖零售是營商手法的其中一種。在商業模式中, 營商者把首飾商品, 放置在店舖內銷售, 進行銷售獲利的商業行為。店舖可以是門市或是樓上實體店舖。

答案: _____是_____

問題6: 在語言的藝術方面—銷售人員回應客人問題的要領: 要以尊重的回應方式和客人溝通。銷售人員要耐心聆聽客人的意見及回應, 溝通時眼神要注視對方, 不要運用斜視等不敬的身體語言, 給客人感到有不尊重的情况發生。

答案: _____是_____

問題7: 銷售人員每天都要面對不同類型的客人, 有明確購買目的或是只是詢問了解, 而客人性格也各有不同。銷售人員每天都要直接接待客人, 要保持一個良好的溝通及接待效果。

答案: _____是_____

問題8: 中老年客人較喜愛購買有時尚感和新款特點的首飾貨品。銷售人員主要介紹貨品的時尚性及

設計優點，讓客人知道購買後可以帶來配戴者優越的地方，引起其購買沖動。

答案：_____否_____

短答題

問題 9: 有關接待技巧－有明確購買目的客人：請列出有明確購買目的客人購買行為特點？(請列出 1 點特點)

答案： 銷售人員只須直接介紹貨品的特點、價錢等考慮資料給客人就可以。_____

問題 10: 有關接待技巧－不同年齡的客人：請列出有中老年客人購買行為特點？(請列出 1 點特點)

答案： 購買時會較小心選擇，重質量和價錢要實惠。銷售人員應抱有介紹經濟實惠的貨品的心態和客人溝通_____

問題 11: 展示方法，一般有三種，請列出這三種，不用細緻描述。

答案： a) 托盤展示 b) 表演展示 c) 試戴展示_____

問題 12: 請列出挑選人才的準則？(請列出 5 點準則，不用細緻描述)

- 答案：**
- a) 合符招聘職位的最基本要求
 - b) 貨品、營銷知識及店舖營運經驗
 - c) 語言的表達能力
 - d) 素質及外貌要求
 - e) 薪金是否在公司可接受的範圍之內_

(試題完卷)

計分功課- 評分紙

單元名稱: 運用基本零售管理知識

能力單元: JLZZSA202A

資歷架構級別: 2

姓名: _____

學號: _____

評分法: 選擇題 5 分 1 題—4 題共 20 分及
是非題 2 分 1 題—4 題共 8 分及
短答題 8 分 1 題—4 題共 32 分, 合共 60%為滿分。

選擇題 第 1 題分數: ____/40
第 2 題分數: ____/40
第 3 題分數: ____/40
第 4 題分數: ____/40

短答題 第 9 題分數: ____/40
第 10 題分數: ____/40
第 11 題分數: ____/40
第 12 題分數: ____/40

是非題 第 5 題分數: ____/40
第 6 題分數: ____/40
第 7 題分數: ____/40
第 8 題分數: ____/40

↓

合共: 分數: ____/40 → 合格, 不合格

註 1: 每單元計分法: 考試分佔 60%, 計分功課分佔 40%, 合共分數是 50 或以上為合格(全期分數).

註 2: 計分功課分 佔 40%

評分級別:

1-19: 不合格

20-25: 合格

26-35: 中高分

科目: 運用基本零售管理知識-----終期考核題目 (評分紙)

36-40: 優越分

評分者姓名: _____

簽署: _____ 日期: ____年__月__日

註: 請在____年__月__日,或之前,交回評審文件

(本評分-完)

能力單元名稱: 初步處理顧客投訴

(JLZZSA205A, 3 學分)

銷售範疇的營業員

資歷架構級別: 2

(導師用)

導師培訓手冊

單元名稱：初步處理顧客投訴

能力單元編號：JLZZSA205A

資歷架構級別：2

學習內容： 於珠寶首飾零售店舖或相關的工作地點，能夠明白處理顧客一般投訴的技巧及步驟。根據機構的既定程序，在指導下，有效地處理顧客一般投訴。

學習成效： 能清楚明白處理顧客投訴的技巧及步驟。根據機構既定處理顧客投訴的指引，在指導下，有效地初步處理顧客一般投訴。

導師教學指引

教學					
次序	時間 合共 ：10 小時	項目	內容	教具	備註
			註： ppt-01 = 有 Power Point 輔助教學及附有其編號，文字用紅色標示	ppt = Power Point (演示 文稿)	
1	第一 節 75 分 鐘	a)導師介紹 b)課程目標 c)課程大綱 d)學生守則	1) 明白機構有關處理顧客投訴的程序 2) 初步處理顧客一般投訴	ppt，投 影機	/
/	/	教學	1) 明白機構有關處理顧客投訴的程序： 1.1) 明白機構對處理顧客投訴的既定指引及守則，包括： 1.1.1) 瞭解投訴的性質及起因 [教學內容] 1)講解： 明白機構對處理顧客投訴的既定指引及守則 1.1.2) 機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限 [教學內容] 1)講解： 第一層次投訴處理：銷售人員等等的前線人員 2)講解： 第二層次投訴處理：店舖的經理或店長 3)講解： 第三層次投訴處理：企業的經理	ppt，錄 像，投 影機	明白機 構對處 理顧客 投訴的 既定指 引及守 則 —— 認識機 構內獲 授權調 解顧客 投訴的

			4)講解： 結論		人員及其權限
2	30分鐘	小組討論：	<p>實操練習：安排 4-5 人為一組，把以下問題討論，及從每組中找一人代表總結討論</p> <p>題目：</p> <p>1) 列出 3 點，有關：明白機構對處理顧客投訴的既定指引及守則</p> <p>2) 列出 3 點， 第一層次投訴處理：銷售人員等等的前線人員的權限</p>		/
3	15分鐘	導師總結	/	ppt，投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第二節 75分鐘	教學	<p>1.1.3) 機構所訂有關調解投訴的程序 在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的程序處理</p> <p>[教學內容]</p> <p>1)講解：認識在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的程序處理</p> <p>1.1.4) 機構所訂有關把投訴個案轉交適當人士進行調解的程序 當在交易出現投訴個案，應轉交哪些適當人士進行調解的程序</p> <p>[教學內容]</p> <p>1)講解： 明白顧客對珠寶首飾產品心理及需求</p>	ppt，錄像，投影機	<p>認識在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的程序處理</p> <p>-----</p> <p>瞭解當在交易出現投訴個案，應轉交哪些適當人士進行調解的程序</p>
2	30分鐘	小組討論	<p>實操練習：安排 4-5 人為一組，把以下問題討論，及從每組中找一人代表總結討論</p> <p>題目：</p> <p>1) 列出 6 個步驟，有關認識在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的程序處理</p>		/

3	15 分鐘	導師總結	/		/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第三節 75 分鐘	教學	<p>1.1.5) 機構所訂有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序</p> <p>a) 能即場處理的投訴步驟</p> <p>b) 不能即場處理投訴步驟</p> <p>[教學內容]</p> <p>1)講解： 認識機構所訂有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序</p> <p>(ppt-01)-如何處理顧客的商品退換：</p> <p>2) 初步處理顧客一般投訴：</p> <p>2.1) 能按照機構的既定程序，並根據事件，處理顧客的投訴</p> <p>在初步處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的程序處理</p> <p>[教學內容]</p> <p>1)講解： 6 個步驟及其初步處理要點：</p>	ppt，錄像，投影機	<p>認識機構所訂有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序</p> <p>-----</p> <p>認識在初步處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的程序處理</p>
2	30 分鐘	小組討論：	<p>角色扮演：另有文件</p> <p>題目：</p> <p>1)列出有關： 機構所訂有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序</p> <p>a) 能即場處理的投訴步驟</p> <p>b) 不能即場處理投訴步驟</p> <p>2)列出 3 點，有關：認識按機構的既定程序，招呼顧客和自我介紹</p>		/
3	15 分鐘	導師總結	/	ppt，投影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
1	第四	教學	2.2) 能按照機構的既定程序確定、審查及核實投訴的性質	ppt，錄	認識能

	節 75 分 鐘		<p>和起因： 能按照機構的既定程序確定、審查及核實投訴的性質和起因，包括：</p> <p>2.2.1) 與服務或產品有關 2.2.2) 事件或情況發生的時間 2.2.3) 事件或情況發生的地點 2.2.4) 當時所接觸的員工 (註：運用“程序確定”，“程序審查”，“核實投訴的性質和起因”的方式表達)</p> <p>[教學內容] 1) 講解： 認識能按照機構的既定程序確定、審查及核實投訴的性質和起因</p> <p>2.3) 能根據機構的政策、指引、守則、程序和其他相關考慮因素，適當地處理投訴。</p> <p>[教學內容] 1) 講解： 認識能根據機構的政策、指引、守則、程序和其他相關考慮因素，適當地處理投訴</p>	像，投 影機	<p>按照機構的既定程序確定、審查及核實投訴的性質和起因</p> <p>-----</p> <p>認識能根據機構的政策、指引、守則、程序和其他相關考慮因素，適當地處理投訴</p>
2	30 分 鐘	小組討論：	<p>實操練習：安排 4-5 人為一組，把以下問題討論，及從每組中找一人代表總結討論</p> <p>題目： 1) 列出與服務或產品有關：能按照機構的既定程序確定、審查及核實投訴的性質和起因</p>		/
3	15 分 鐘	導師總結	/	ppt，投 影機	/
/	/	完成本節教學及休息	/		/
/	/	開始教學：	/		/
1	第五 節 75 分 鐘	教學	<p>2.4) 如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解 如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解；而調解行為的注意點如下： 有三個程序： 程序 1) 安撫客戶情緒，但有些客人的情緒是銷售人員不能控制 適當人士：銷售人員的調解行為注意點</p>	ppt，錄 像，投 影機	<p>認識能把投訴個案轉交適當人士進行調解；而</p>

			<p>程序 2) 聆聽客戶的不滿內容，但跟進情況遇到問題 適當人士：銷售人員的調解行為注意點 適當人士：貨品供應商的調解行為注意點 適當人士：高層管理人員的調解行為注意點</p> <p>程序 3) 投訴內容比較嚴重而影響到公司將來制定的政策 適當人士：企業經理的調解行為注意點</p> <p>[教學內容] 1)講解： 認識能把投訴個案轉交適當人士進行調解；而調解行為的注意點</p> <p>2.5) 能把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案 調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟如下： 步驟一：初步資料記錄 步驟二：跟進中記錄 步驟三：完成跟進記錄</p> <p>[教學內容] 1)講解： 把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案</p>		<p>調解行為的注意點 ----- 認能把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案</p>
2	30 分鐘	小組討論：	<p>实操練習：安排 4-5 人為一組，把以下問題討論，及從每組中找一人代表總結討論</p> <p>題目： 1)列出 3 點，有關：認識能把投訴個案轉交適當人士進行調解；而調解行為的注意點 2)</p>		/
3	15 分鐘	導師總結	/	ppt，投影機	/
/	/	完成本節教學	/		/

單元名稱： 初步處理顧客投訴

學習內容： 於珠寶首飾零售店舖或相關的工作地點，能夠明白處理顧客一般投訴的技巧及步驟。根據機構的既定程序，在指導下，有效地處理顧客一般投訴。

能力單元編號： JLZZSA205A

資歷架構級別： 2

學習成效：

能清楚明白處理顧客投訴的技巧及步驟。根據機構既定處理顧客投訴的指引，在指導下，有效地初步處理顧客一般投訴。

===== (角色扮演) =====

運用“角色扮演”的實操過程介紹： 指定某一位受訓的學員，充當零售舖的銷售新入職的營業員 A，安排另一位學員，充當進行在購買珠寶首飾的顧客投訴後，在旁有經驗的營業員 B 出現提點意見。實操期間，學員雙方按文件指引，扮演角色及按次序發言，在旁的學員則觀察整個過程。完成扮演實操後，由導師總結學習內容。

實操的好處是： 所有參與者都能有效地培養到學習內容的觀察能力，及加強處理相關事件的表達能力，從中受益。

實操練習的步驟：

1)簡述實操的過程： 指定某一位受訓的學員，充當零售舖的銷售新入職的營業員 A，安排另一位學員，充當進行在購買珠寶首飾的顧客投訴後，有經驗的營業員 B 在旁出現提點意見。實操過程是使銷售營業員在銷售期間，以角色扮演的的方式，直接交談處理顧客在初步處理客戶的投訴時，銷售人員明白如何遵循調解投訴程序處理的過程。在限定時間內(一般是 15-20 分鐘，按當時教學進度決定)，完成整個實操後，把學員各自記錄當中的問題，作為討論的事件。討論前，學員把問題列出，列出所遇到的困難或觀察到什麼內容，然後留待導師講解及總結。

2) 分組進行角色扮演： 由學員自由分組，3 人為一組。

3) 學員進行分組扮演： 討論期間，每組選出一位記錄員，把組員扮演對話內容重點，用紙記錄。扮演期間，導師要留意各組學員的扮演過程當中，有否需要協助的情況發生。學員可能會個別向導師發問有關扮演內容有否偏離要求的情況。

4) 最終讓學員明白： 在初步處理客戶的投訴時，銷售人員明白如何遵循調解投訴的程序處理

扮演對話內容：

背景： 在銷售員工作期間，以角色扮演的的方式來顯示以下的例子：有一顧客前來店舖，表示上星期購買了一對鑽石耳環，但配戴了數天，發現爪固鑽石的爪鬆了，客人十分生氣表示首飾結構有問題；跟著向新入職的銷售營業員 A 投訴；在顧客投訴後，有經驗的營業員 B 在旁出現提點意見的過程，對話

如下：

次序 1-銷售營業員 A：“（投訴客人剛剛離開店舖後，銷售營業員自言自語）為什麼客人十分野蠻，情緒又不控制到，想慢慢解釋下都唔聽，我都唔知點做！”。

次序 2-銷售營業員 B：“（行近銷售營業員 A）你其實已經做得好好！當客戶購買了首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。處理投訴簡單講可以有四個步驟！”。

次序 3-銷售營業員 A：“有什麼步驟呀？”。

次序 4-銷售營業員 B：“步驟 1）讓客戶情緒安定下來，首先運用詳和語氣，讓客戶情緒安定下來，令他們知道公司會用心了解其不滿意的原因及會作出回應。步驟 2）細心聆聽客戶的不滿－銷售人員要有耐心引導客人表達出心中的不滿及埋怨的原因。步驟 3）分析投訴的原因及思考－銷售員開始分析投訴的原因及找出解決的方法。最後是：步驟 4）找出解決方法－明白了投訴事件的情況及初步知道問題的負責人後，銷售人員現在開始要向客人建議解決方法！”。

次序 5-銷售營業員 A：“原來都可以一步一步去了解及安排，謝謝你提點意見！”。

- 5) **學員把扮演結果，綜合意見寫出：** 扮演完成後，從每組中，由學員自行找一人做代表，採用口述，或/及由代表離開座位，運用導師的白板或大型尺寸白紙(通常是 A3 尺寸)，把討論總結內容，用重點方式，把每組的學員討論結果，綜合意見寫出，目的是要有效率表達討論內容。
- 6) **由導師給評價及發問問題：** 評價要表達各組的“內容重點”，“重點是否正確”，及”哪一組的內容是最有參考價值”。導師給予評價的目的，是要給予學員判斷的準則，及教導正確的處事手法。

*學習成效：*處理顧客在在初步處理客戶的投訴時，銷售人員明白如何遵循調解投訴程序處理的過程

7)

問題) 在次序 4：當客戶購買了首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。處理投訴簡單講可以有什麼步驟？

參考答案：步驟 1）讓客戶情緒安定下來，首先運用詳和語氣，讓客戶情緒安定下來，令他們知道公司會用心了解其不滿意的原因及會作出回應。步驟 2）細心聆聽客戶的不滿－銷售人員要有耐心引導客人表達出心中的不滿及埋怨的原因。步驟 3）分析投訴的原因及思考－銷售員開始分析投訴的原因及找出解決的方法。最後是：步驟 4）找出解決方法－明白了投訴事件的情況及初步知道問題的負責人後，銷售人員現在開始要向客人建議解決方法！

完成角色扮演實操： 安排限時的休息，休息完後繼續下一節內容。 (完)

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習一

選擇題：

問題1：機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限。以下哪點不是描述其內容？

- ⇒ a. 第一層次投訴處理：管理層的最高負責人
- b. 第一層次投訴處理：銷售人員等等的前線人員
- c. 第二層次投訴處理：店舖的經理或店長
- d. 第三層次投訴處理：企業的經理

答案：_____

問題2：“在店舖內的銷售人員，本身工作已付予部分處理的責任”描述內容，是屬於哪一個層次？

- ⇒ a. 第一層次投訴處理：銷售人員等等的前線人員
- b. 第二層次投訴處理：店舖的經理或店長
- c. 第三層次投訴處理：企業的經理
- d. 每個層次都是

答案：_____

問題3：在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循調解投訴的程序處理。以下哪點不是程序的內容？

- a. 讓客戶情緒安定下來
- b. 細心聆聽客戶的不滿
- ⇒ c. 銷售人員要保持面部清潔，給客人有被尊重的感覺
- d. 運用同理心表示同情及歉意

答案：_____

問題 4：有關“當客人情緒安定下來後，銷售人員要有耐心引導客人表達出心中的不滿及埋怨的原因。客人完整表達完事情的因由之後，銷貨員表達明白事情，然後找出當中客人誤會的地方，或是按投訴事件思考，立刻找出可以補償的方法！”是描述以下哪一個調解投訴的程序？

- a. 讓客戶情緒安定下來
- ⇒ b. 細心聆聽客戶的不滿
- c. 運用同理心表示同情及歉意
- d. 運用同理心表示同情及歉意

答案：_____

是非題目：

問題 5：“……當客人情緒安定下來後，銷售人員要有耐心引導客人表達出心中的不滿及埋怨的原因。客人完整表達完事情的因由之後，銷貨員表達明白事情，然後找出當中客人誤會的地方，或是按投訴事件思考，立刻找出可以補償的方法。”是屬於調解投訴的程序：細心聆聽客戶的不滿。

答案：_____是_____

問題 6：“……銷售員要運用同理心表示同情及歉意。例如：“我也明白禮物送了給朋友後，發現鑽石有搖動，真的很生氣！”；這樣表達是要讓客人心中感受到，銷售員會在客人立場找出解決方法。”是屬於調解投訴的程序：運用同理心表示同情及歉意。

答案：_____是_____

問題 7：“……了解了投訴事件的因由及平伏了客人的情緒之後，銷售員開始分析投訴的原因及找出解決的方法。先掌握投訴問題的重心，同時要了解客人的期望，是要退回貨品、換貨、還是要涉及金錢的賠償等。”是屬於調解投訴的程序：分析投訴的原因及思考。

答案：_____是_____

問題 8：“……明白了投訴事件的情況及初步知道問題的負責人後，銷售人員現在開始要向客人建議解決方法。”是屬於調解投訴的程序：找出投訴銷售人員有效的方法。

答案：_____否_____

科目：初步處理顧客投訴 ----- 答題紙
(完卷)

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習一

選擇題：

問題1：當在交易出現投訴個案，應轉交哪些適當人士進行調解的程序。以下哪點不是描述其內容？

- ⇒ a. 投訴管理層的最高負責人
- b. 安撫客戶情緒
- c. 聆聽客戶的不滿內容
- d. 投訴內容比較嚴重

答案：_____

問題2：“當客戶在購買過程中或是完成交易，購買了心愛的首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。客戶向銷售人員投訴是其第一步。”描述內容，是屬於哪一個程序？

- ⇒ a. 安撫客戶情緒
- b. 聆聽客戶的不滿內容
- c. 投訴內容比較嚴重
- d. 每個層次都是

答案：_____

問題3：“投訴內容如果屬於決策性質的管理問題；例如重大事件跟進，客戶向消費者委員會的投訴、發現K金成色不足夠、涉及海關人員的查問等等，都是需要企業的經理親自處理。”描述內容，是屬於哪一個程序？

- e. 安撫客戶情緒
- f. 聆聽客戶的不滿內容
- ⇒ g. 投訴內容比較嚴重
- h. 每個層次都是

答案：_____

問題4：機構所訂有關把調解投訴的步驟及行動記錄在案的程序，以下哪一個不是描述相關的程序？

- a. 當銷售員了解了客人投訴的事件詳細情況之後，如果在銷售員可以決定的權限之內，就要立即想出解決的方法，按公司指引加上本身工作經驗，執行解決的方法
- ⇒b. 當店舖進入運作階段，日常的營運工作會涉及營銷服務的改進，新產品的開發及店舖營運，管理營運當中，也會涉及門市銷售及管理系統。負責店舖業務的管理層及前線人員
- c. 當銷售員了解了客人投訴的事件詳細情況之後，知道投訴中所涉及的某些情況不能立刻回應客人，例如投訴涉及要等待貨品供應商的回應，需要等待一段時間才能回應客戶
- d. 為了讓客人不會有被人像踢皮球的負面感覺，銷售員要向客人取得聯絡資料，例如姓名、電話及方便聯絡的時間等，在每數天或數星期一次由銷售員直接給予電話，向客人表達事件的跟進情況

答案：_____

是非題目：

問題5：“……當客戶購買了首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。這時是專業銷售員發揮處理客戶投訴的好時機。”是屬於在初步處理客戶的投訴，步驟一：讓客戶情緒安定下來。

答案：_____是_____

問題6：“……銷售人員要有耐心引導客人表達出心中的不滿及埋怨的原因。客人完整表達完事情的因由之後，銷售員表達明白事情，然後找出當中客人誤會的地方，或是按投訴事件思考，立刻找出可以補償的方法。”是屬於在初步處理客戶的投訴，步驟二：細心聆聽客戶的不滿。

答案：_____是_____

問題7：“……銷售員要運用同理心表示同情及歉意。這樣表達是要讓客人心中感受到，銷售員會在客人立場找出解決方法；客人加強了信任感之後，對銷售員下一步的溝通及意見表達會很有幫助。”是屬於在初步處理客戶的投訴，步驟三：運用同理心表示同情及歉意。

答案：_____是_____

問題8：“讓客戶情緒安定下來”的初步處理要點：是安排客人投訴涉及的同事，讓事件可以直接由負責同事處理。如果不適當由這位同事跟進的話，由經理本人或是安排另一位同事跟進。

答案：_____否_____

閱讀說明： 在課程中，有 3 份小練習給學生作答。所有這 3 份的小練習題目是為終期考試作準備及答案可在學生筆記中找出。

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

練習三

選擇題：

問題1：“……事件的負責不一定在店方，也可能是供應商或是客人本身；例如意大利金鍊的質量有問題，而金鍊是供應商提供給珠寶店的話，貨品質量問題就是由供應商負責。”是屬於初步處理客戶的投訴時，銷售人員遵循調解投訴程序的哪一個步驟內容？

- a. 細心聆聽客戶的不滿
- b. 運用同理心表示同情及歉意
- c. 分析投訴的原因及思考
- ⇒d. 找出問題的負責者

答案：_____

問題2：“……客人的投訴，如果是涉及例如金錢的賠償、退款等有關錢方面問題，銷售員應立刻請示上司或經理如何處理問題。請示未得到上司回應時，一定不要私下向客人表示承諾沒有問題，免得客人最後得不到賠償時會有希望落空感覺。”是屬於初步處理客戶的投訴時，銷售人員遵循調解投訴程序的哪一個步驟內容？

- a. 運用同理心表示同情及歉意
- b. 分析投訴的原因及思考
- c. 找出問題的負責者
- ⇒d. 找出解決方法

答案：_____

問題3：“……通常給予同事在某些事件出現了不同情況下，公司給予做法要求，讓同事容易面對及做決定。例如：在客人投訴時，如果未能為貨品出示證明文件、收據等的話，銷售員應該如何做？”是屬於什麼內容？

- a. 政策
- ⇒b. 指引
- c. 守則
- d. 程序

答案：_____

問題4：“……當客人投訴足金貨品在上星期銷售給客人時，所計算的金價太高；銷售員要翻查公司銷售單記錄，以進一步了解情況，但按程序規定，銷售員一定先要通知店舖經理，再由經理通知電腦部翻查記錄，故銷售員不能私下要求電腦部做任何動作。”是屬於什麼要求？

- a. 政策
- b. 指引
- c. 守則
- ⇒d. 程序

答案：_____

是非題目：

問題5：調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟：步驟一：初步資料記錄，步驟二：跟進中記錄，步驟三：完成跟進記錄。

答案：_____是_____

問題6：“……顧客姓名、聯絡電話、地址、投訴方式、發生日期、受理日期、負責員工、員工編號、個案編號。”是屬於調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟一：初步資料紀錄。

答案：_____是_____

問題7：“……員工在每天的工作中除了執行銷售動作之外，也要應付每天在工作上面對的管理問題，例如顧客投訴；銷售員按調解投訴的步驟把行動記錄在案的程序時，要能把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案，以便自己及其他需要參與的同事，可以準確及快速找出解決方法。”是屬於把調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的動作。

答案：_____是_____

問題8：有關貨品供應商的調解行為注意點—跟進貨品品質問題，但按貨品供應商和店舖之間的協議，可能有些貨品在維修、退回、更換、貨品跟進時間過長或是要客戶額外附加保養費用等等情況，都要按供應商的規定去做。為了避免客戶將來的誤會或投訴，銷售人員要在銷售時不要太清楚向客人講解，以免客人追問。

答案：_____否_____

(完卷)

評分說明： 堂上功課佔 40%，終期考試佔 60%，合共 100%，50 分合格。3 份的小練習題目是為終期考試作準備，學生必須作答。

堂上功課只有：**是非題 (T or F)，短答題 (Short Question) 共 40%**

是非題 4 分 1 題—5 題共 20 分，及

短答題 4 分 1 題—5 題共 20 分，合共 40%為滿分。

堂上功課

是非題目

問題 1： 一間制度優良，有良好的營商發展藍圖的珠寶公司，會在很多方面訂立制度給公司員工執行，以應付每天在工作上面對的管理問題，例如建立顧客投訴處理機制，是其中一個重要的客戶管理系統。

答案：_____是_____

問題 2： 以機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限來說，在顧客投訴處理機制中，總會有制定劃分投訴意見處理的權責層次，以及每一層次所擁有的處理許可權。

答案：_____是_____

問題 3： “...在投訴機制內，除了執行顧客投訴之外，還有管理的能力。如果客人投訴的內容涉及金錢的話，例如賠償或退款的要求，基層人員要盡快向上級彙報及請示做法。” 以上內容屬於第二層次投訴處理：店舖的經理或店長。

答案：_____是_____

問題 4： “在投訴機制之中，屬於決策性質的管理；例如投訴事件的整理、分析、評估、建議、重大事件跟進等。” 以上內容屬於第三層次投訴處理：企業的經理。

答案：_____是_____

問題 5： 銷售人員在每天、每年經過多次的銷售買賣，難免會在任何環節中出錯。為了找出可以改善的地方，是需要訂立有員工加薪程序，以便在發生客戶投訴及負面意見表達時，可以有機制進行處理。

答案：_____否_____

短答題

問題6： 在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的步驟處理。(請列出6個步驟)

- 答案： a) 讓客戶情緒安定下來_____
- b) 細心聆聽客戶的不滿_____
- c) 運用同理心表示同情及歉意_____
- d) 分析投訴的原因及思考_____
- e) 找出問題的負責者_____
- f) 找出解決方法_____

問題7： 制定商品退換指引的注意事項。(請列出6個事項)

- 答案： a) 換貨的服務承諾_____
- b) 在有折扣回收的情況下回收貨品_____
- c) 退回購買款項的要求_____
- d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法_____
- e) 劃分適合退換貨品的首飾種類_____
- f) 劃分適合退換貨品的首飾價位_____

問題8： 調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟。請列出3個步驟

- 答案： a) 初步資料記錄_____
- b) 跟進中記錄_____
- c) 完成跟進記錄_____

問題9： 如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解，請列出所有程序。(請列出3個程序，不用詳述)

- 答案： a) 安撫客戶情緒，但有些客人的情緒是銷售人員不能控制_____

b) 聆聽客戶的不滿內容，但跟進情況遇到問題_____

c) 投訴內容比較嚴重而影響到公司將來制定的政策_____

問題10： 在初步處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的程序處理：步驟 1) 讓客戶情緒安定下來。請列出初步處理要點。(請列出3個要點)

答案：

a) 首先運用詳和語氣，讓客戶情緒安定下來，令他們知道公司會用心了解其不滿意的原因及會作出回應。 _

b) 給予指引客人，讓他安坐在公司另一安靜角落，免得在店舖大堂影響其他客戶購物情緒。 _____

c) 在客人面前安排遞茶讓客人飲用，這樣做法讓客人有被尊重的感覺。 _____

(完卷)

考試須知：

- 1 評分法： 考試題目只有**選擇題 (MC)**，**是非題 (T or F)**，**短答題 (Short Question)** 共 **60%**”。
以**選擇題** 5 分 1 題－4 題共 20 分及
是非題 2 分 1 題－4 題共 8 分及
短答題 8 分 1 題－4 題共 32 分，合共 60%為滿分。

註： 每單元計分法： 考試分佔 60%，計分功課佔 40%，合共分數是 100%，50%或以上為合格。

2 A)請考生準時入場考試，建議考生提早 10 分鐘到場

B)本試全部為筆試，用中文作答，請學員預先準備藍原子筆作答，不能使用鉛筆

C)本考試都不容許打開書本(close book)

D)試場在平時上課中心，考試課室在考試當日考生到場時通知學生

E)考試不可作弊，違者可取消考試資格及在答題紙的正確位置作答，字體要清楚可見，字體不清楚辨認時以答錯題處理

終期考核-試題

單元名稱： 初步處理顧客投訴

能力單元： JLZZSA205A

資歷架構級別： 2

日期及時間舉行： _____年__月__日(星期__) __ : __am/pm 開始， 考時為 1 小時 30 分鐘.

姓名： _____ 學號： _____

選擇題

問題1： 機構內獲授權調解顧客投訴的人員及其權限。以下哪點不是描述其內容？

- ⇒ a. 第一層次投訴處理：管理層的最高負責人
- b. 第一層次投訴處理：銷售人員等等的前線人員
- c. 第二層次投訴處理：店舖的經理或店長
- d. 第三層次投訴處理：企業的經理

答案： _____

問題2： 在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循調解投訴的程序處理。以下哪點不是程序的內容？

- a. 讓客戶情緒安定下來
- b. 細心聆聽客戶的不滿
- ⇒ c. 銷售人員要保持面部清潔，給客人有被尊重的感覺
- d. 運用同理心表示同情及歉意

答案： _____

問題3： “當客戶在購買過程中或是完成交易，購買了心愛的首飾後，可能發現一些不滿意的地方，就會抱有埋怨甚至有想投訴的心態。客戶向銷售人員投訴是其第一步。” 描述內容，是屬於哪一個程序？

- ⇒ a. 安撫客戶情緒
- b. 聆聽客戶的不滿內容
- c. 投訴內容比較嚴重

d. 每個層次都是

答案： _____

問題4：“……事件的負責不一定在店方，也可能是供應商或是客人本身；例如意大利金鍊的質量有問題，而金鍊是供應商提供給珠寶店的話，貨品質量問題就是由供應商負責。”是屬於初步處理客戶的投訴時，銷售人員遵循調解投訴程序的哪一個步驟內容？

- a. 細心聆聽客戶的不滿
- b. 運用同理心表示同情及歉意
- c. 分析投訴的原因及思考

⇨d. 找出問題的負責者

答案： _____

是非題

問題5：“……了解了投訴事件的因由及平伏了客人的情緒之後，銷售員開始分析投訴的原因及找出解決的方法。先掌握投訴問題的重心，同時要了解客人的期望，是要退回貨品、換貨、還是要涉及金錢的賠償等。”是屬於調解投訴的程序：分析投訴的原因及思考。

答案： _____是_____

問題6：“……明白了投訴事件的情況及初步知道問題的負責人後，銷售人員現在開始要向客人建議解決方法。”是屬於調解投訴的程序：找出投訴銷售人員有效的方法。

答案： _____否_____

問題7：“……銷售員要運用同理心表示同情及歉意。這樣表達是要讓客人心中感受到，銷售員會在客人立場找出解決方法；客人加強了信任感之後，對銷售員下一步的溝通及意見表達會很有幫助。”是屬於在初步處理客戶的投訴，步驟三：運用同理心表示同情及歉意。

答案： _____是_____

問題8：“讓客戶情緒安定下來”的初步處理要點：是安排客人投訴涉及的同事，讓事件可以直接由負責同事處理。如果不適當由這位同事跟進的話，由經理本人或是安排另一位同事跟進。

答案： _____ 否 _____

短答題

問題9： 在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的步驟處理。（請列出6個步驟）

- 答案： a) 讓客戶情緒安定下來_____
- b) 細心聆聽客戶的不滿_____
- c) 運用同理心表示同情及歉意_____
- d) 分析投訴的原因及思考_____
- e) 找出問題的負責者_____
- f) 找出解決方法_____

問題10： 制定商品退換指引的注意事項。（請列出6個事項）

- 答案： a) 換貨的服務承諾_____
- b) 在有折扣回收的情況下回收貨品_____
- c) 退回購買款項的要求_____
- d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法_____
- e) 劃分適合退換貨品的首飾種類_____
- f) 劃分適合退換貨品的首飾價位_____

問題11： 調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟。請列出3個步驟

- 答案： a) 初步資料記錄_____

科目： 客戶投訴 -----終期考核題目

Page 5 of 5

b) 跟進中記錄_____

c) 完成跟進記錄_____

問題 12： 如有需要，能把投訴個案轉交適當人士進行調解，請列出所有程序。(請列出 3 個程序，不用詳述)

答案： a) 安撫客戶情緒，但有些客人的情緒是銷售人員不能控制_____

b) 聆聽客戶的不滿內容，但跟進情況遇到問題_____

c) **投訴**內容比較嚴重而影響到公司將來制定的政策_____

(__ 試題完卷 __)

計分功課 – 評分紙

單元名稱： 初步處理顧客投訴

能力單元： JLZZSA205A

資歷架構級別： 2

姓名： _____

學號： _____

評分法： 選擇題 5分 1題－4題共 20分及
是非題 2分 1題－4題共 8分及
短答題 8分 1題－4題共 32分，合共 60%為滿分。

選擇題 第 1 題分數： ____/40
第 2 題分數： ____/40
第 3 題分數： ____/40
第 4 題分數： ____/40

短答題 第 9 題分數： ____/40
第 10 題分數： ____/40
第 11 題分數： ____/40
第 12 題分數： ____/40

是非題 第 5 題分數： ____/40
第 6 題分數： ____/40
第 7 題分數： ____/40
第 8 題分數： ____/40

↓

合共： 分數： ____/40 → 合格， 不合格

註 1： 每單元計分法： 考試分佔 60%， 計分功課分佔 40%， 合共分數是 50 或以上為合格(全期分數)。

註 2： 計分功課分 佔 40%

評分級別：

1-19： 不合格

20-25： 合格

26-35： 中高分

36-40： 優越分

科目： 客戶投訴 -----終期考核題目 (評分紙)

Page 2 of 2

評分者姓名： _____

簽署： _____ 日期： ____年__月__日

註： 請在____年__月__日，或之前，交回評審文件

(本評分-完)

三個單元 –
一次過考核舉例

考試須知：

- 1 評分法： 考試題目只有**選擇題 (MC)**，**是非題 (T or F)**，**短答題 (Short Question)** 共 **60%**
選擇題 2.5 分 1 題－8 題共 20 分及
是非題 1 分 1 題－8 題共 8 分及
短答題 4 分 1 題－8 題共 32 分，合共 **60%**為滿分。

註： 每單元計分法：考試分佔 60%，計分功課佔 40%，合共分數是 100%，50%或以上為合格

- 2 A) 請考生準時入場考試，建議考生提早 10 分鐘到場
- B) 本試全部為筆試，用中文作答，請學員預先準備藍原子筆作答，不能使用鉛筆
- C) 本考試不容許打開書本(close book)
- D) 試場在平時上課中心，考試課室在考試當日考生到場時通知學生
- E) 考試不可作弊，違者可取消考試資格及在答題紙的正確位置作答，字體要清楚可見，字體不清楚辨認時以答錯題處理

綜合單元－終期考核－試題

課程名稱 (能力單元名稱)：接待客戶

運用基本零售管理知識

客戶投訴

能力單元編號：JLZZSA106A

JLZZSA202A

JLZZSA205A

資歷架構級別： 2

日期及時間舉行：_____年__月__日(星期__) __ : __am/pm 開始，考時為 2 小時。

姓名：_____ 學號：_____

選擇題

問題1：銷售員要有良好的職業修養，個人儀容打扮及明白其標準，才能符合公司對員工的要求。頭部修飾基本要求標準有哪點？

- 以女銷售員來說，最好短髮，長不過肩，梳理整齊
- 要保持手部清潔，手心乾爽及皮膚光滑、紅潤
- 定期修剪指甲，不要讓其長得太長，最好每周修剪一次
- 女銷售員的指甲，不要塗顏色太耀眼，影響展示首飾時客戶的注意力

答案：_____

問題2：要明白店舖業務管理，先要知道珠寶店有什麼業務類型。以下哪點不是業務類型？

- 店舖內要招聘有經驗的銷售員
- 店舖可以在百貨公司內的專門店
- 珠寶銷售專柜
- 店舖可以是門市或是樓上實體店舖

答案：_____

問題3：有關初步接觸客戶：當客戶進入店舖時，是銷售人員留意客戶的起始機會，以下哪些不是達成的標準？

- 當客戶投訴貨品時
- 當客戶認真觀看貨品時

- c. 當客戶詢問貨品資料時
- d. 當客戶突然止步時

答案：_____

問題4：有關展示貨品：進一步讓客戶了解首飾貨品的的特性，包括設計、用途及價錢；這時也是了解客戶購買的需求及動機的時候。以下哪些不是達成的標準？

- a. 當客戶投訴貨品時
- b. 讓客戶接觸貨品了解其價值
- c. 運用比較手法，引發客戶的購買慾望
- d. 讓客戶親自試戴首飾

答案：_____

問題5：語言的藝術－語言用語基本原則。以下哪點不是相關的內容？

- a. 為了顧客有被尊重的感覺，銷售人員在和客人溝通時，不論任何情況，都應該以甜美柔和，彬彬有禮的用詞及語言和客戶溝通
- b. 為了顧客有被尊重的感覺，銷售人員在和客人溝通時，修飾措辭上，要運用謙恭用語
- c. 銷售人員要保持面部清潔，給客人有被尊重的感覺
- d. 以尊重的回應方式和客人溝通，銷售人員要耐心聆聽客人的意見及回應

答案：_____

問題6：有關透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，以下哪些不是男性客人購買行為特點？

- a. 較易容受購買貨品時的心情和氣氛影響
- b. 多數抱有較理性的購買行為
- c. 重視貨品的使用性能及質量
- d. 做購買決定速度會比較快

答案：_____

問題7：櫥窗主要功能，以下哪一點不是其功能？

- a. 顯示公司員工的團結性
- b. 促引發購買興趣
- c. 引發購買興趣
- d. 公司品牌文化傳播

答案： _____

問題 8：“在店鋪內的銷售人員，本身工作已付予部分處理的責任” 描述內容，是屬於哪一個層次？

- e. 第一層次投訴處理：銷售人員等等的前線人員
- f. 第二層次投訴處理：店鋪的經理或店長
- g. 第三層次投訴處理：企業的經理
- h. 每個層次都是

答案： _____

是非題

問題 9：有關初步接觸客戶：當客戶進入店鋪時，是銷售人員留意客戶的起始機會。

答案： _____

問題10：銷售人員要做好本身的職責，例如對貨品的了解，思考及討論招來客戶的方法。當客戶出現時，就可以水到渠成。

答案： _____

問題 11：有關接待技巧—有明確購買目的客人：抱有購買的心態進入店鋪，可能對貨品的細緻了解認識不足夠；銷售人員只須直接介紹貨品的特點、價錢等考慮資料給客人就可以。

答案： _____

問題12：如果碰到只是想先了解的參觀型的客人，銷售人員應盡力在客人參觀店鋪的時間，介紹公司貨品的特點及客人要找尋的設計。

答案： _____

問題13：把交易機會多的貨品放置在當眼及客人容易取得的位置，有利在短時間售出貨品及縮短每單交易的時間，是有效率的表現，也方便了客戶。

答案： _____

問題14：櫥窗主要功能有以下數點：促進購買慾望、引發購買興趣、展示公司員工的積極性

答案： _____

問題 15：“...明白了投訴事件的情況及初步知道問題的負責人後，銷售人員現在開始要向客人建議解決方法。”是屬於調解投訴的程序：找出投訴銷售人員有效的方法。

答案： _____

問題16：調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟：步驟一：初步資料記錄，步驟二：跟進中記錄，步驟三：完成跟進記錄。

答案： _____

短答題

問題 17：瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，請列出男性客人多數抱有的購買行為特點？（請列出4點）

答案：a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

問題 18：要能保持穩定的珠寶店鋪服務水準，通常都能達到以下正確的顧客服務態度。請列出服務態度？（請列出4點，中英文同時列出）

答案：a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

問題 19： 有關接待技巧－有明確購買目的客人：請列出有明確購買目的客人購買行為特點？(請列出 1 點特點)

答案：a) _____

問題 20： 有關接待技巧－不同年齡的客人：請列出有中老年客人購買行為特點？(請列出 1 點特點)

答案：a) _____

問題 21： 請列出挑選人才的準則？(請列出 5 點準則，不用細緻描述)

答案：a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

問題 22： 在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的步驟處理。(請列出 6 個步驟)

答案：a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

f) _____

問題23： 制定商品退換指引的注意事項・(請列出6個事項)

答案：a) _____

b) _____

c) _____

d) _____

e) _____

f) _____

問題24： 調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟・請列出3個步驟

答案：a) _____

b) _____

c) _____

(試題完卷)

考試須知：

1. 評分法：考試題目只有**選擇題 (MC)**，**是非題 (T or F)**，**短答題 (Short Question)** 共 **60%**
選擇題 2.5 分 1 題－8 題共 20 分及
是非題 1 分 1 題－8 題共 8 分及
短答題 4 分 1 題－8 題共 32 分，合共 **60%**為滿分。

註： 每單元計分法：考試分佔 60%，計分功課佔 40%，合共分數是 100%，50%或以上為合格

2. A) 請考生準時入場考試，建議考生提早 10 分鐘到場
- B) 本試全部為筆試，用中文作答，請學員預先準備藍原子筆作答，不能使用鉛筆
- C) 本考試不容許打開書本(close book)
- D) 試場在平時上課中心，考試課室在考試當日考生到場時通知學生
- E) 考試不可作弊，違者可取消考試資格及在答題紙的正確位置作答，字體要清楚可見，字體不清楚辨認時以答錯題處理

綜合單元－終期考核－試題

課程名稱 (能力單元名稱)：接待客戶

運用基本零售管理知識

客戶投訴

能力單元編號：JLZZSA106A

JLZZSA202A

JLZZSA205A

資歷架構級別： 2

日期及時間舉行：_____年__月__日(星期__) __：__am/pm 開始，考時為 2 小時。

姓名：_____ 學號：_____

選擇題

問題1：銷售員要有良好的職業修養，個人儀容打扮及明白其標準，才能符合公司對員工的要求。頭部修飾基本要求標準有哪點？

- ⇨a. 以女銷售員來說，最好短髮，長不過肩，梳理整齊
- b. 要保持手部清潔，手心乾爽及皮膚光滑、紅潤
- c. 定期修剪指甲，不要讓其長得太長，最好每周修剪一次
- d. 女銷售員的指甲，不要塗顏色太耀眼，影響展示首飾時客戶的注意力

答案：_____

問題2：要明白店舖業務管理，先要知道珠寶店有什麼業務類型。以下哪點不是業務類型？

- ⇨a. 店舖內要招聘有經驗的銷售員
- b. 店舖可以在百貨公司內的專門店
- c. 珠寶銷售專柜
- d. 店舖可以是門市或是樓上實體店舖

答案：_____

問題3：有關初步接觸客戶：當客戶進入店舖時，是銷售人員留意客戶的起始機會，以下哪些不是達成的標準？

- ⇨a. 當客戶投訴貨品時
- b. 當客戶認真觀看貨品時

- c. 當客戶詢問貨品資料時
- d. 當客戶突然止步時

答案：_____

問題4：有關展示貨品：進一步讓客戶了解首飾貨品的的特性，包括設計、用途及價錢；這時也是了解客戶購買的需求及動機的時候。以下哪些不是達成的標準？

- ⇨a. 當客戶投訴貨品時
- b. 讓客戶接觸貨品了解其價值
- c. 運用比較手法，引發客戶的購買欲望
- d. 讓客戶親自試戴首飾

答案：_____

問題5：語言的藝術－語言用語基本原則。以下哪點不是相關的內容？

- a. 為了顧客有被尊重的感覺，銷售人員在和客人溝通時，不論任何情況，都應該以甜美柔和，彬彬有禮的用詞及語言和客戶溝通
- b. 為了顧客有被尊重的感覺，銷售人員在和客人溝通時，修飾措辭上，要運用謙恭用語
- ⇨c. 銷售人員要保持面部清潔，給客人有被尊重的感覺
- d. 以尊重的回應方式和客人溝通，銷售人員要耐心聆聽客人的意見及回應

答案：_____

問題6：有關透過與顧客交談及觀察，瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，以下哪些不是男性客人購買行為特點？

- ⇨a. 較易容受購買貨品時的心情和氣氛影響
- b. 多數抱有較理性的購買行為
- c. 重視貨品的使用性能及質量
- d. 做購買決定速度會比較快

答案：_____

問題7：櫥窗主要功能，以下哪一點不是其功能？

- ⇨a. 顯示公司員工的團結性
- b. 促引發購買興趣
- c. 引發購買興趣
- d. 公司品牌文化傳播

答案：_____

問題 8：“在店鋪內的銷售人員，本身工作已付予部分處理的責任”描述內容，是屬於哪一個層次？

- ⇒ a. 第一層次投訴處理：銷售人員等等的前線人員
b. 第二層次投訴處理：店鋪的經理或店長
c. 第三層次投訴處理：企業的經理
d. 每個層次都是

答案：_____

是非題

問題 9：有關初步接觸客戶：當客戶進入店鋪時，是銷售人員留意客戶的起始機會。

答案：_____是_____

問題10：銷售人員要做好本身的職責，例如對貨品的了解，思考及討論招來客戶的方法。當客戶出現時，就可以水到渠成。

答案：_____是_____

問題 11：有關接待技巧—有明確購買目的客人：抱有購買的心態進入店鋪，可能對貨品的細緻了解認識不足夠；銷售人員只須直接介紹貨品的特點、價錢等考慮資料給客人就可以。

答案：_____是_____

問題12：如果碰到只是想先了解的參觀型的客人，銷售人員應盡力在客人參觀店鋪的時間，介紹公司貨品的特點及客人要找尋的設計。

答案：_____是_____

問題13：把交易機會多的貨品放置在當眼及客人容易取得的位置，有利在短時間售出貨品及縮短每單交易的時間，是有效率的表現，也方便了客戶。

答案：_____是_____

問題14：櫥窗主要功能有以下數點：促進購買欲望、引發購買興趣、展示公司員工的積極性

答案：_____否_____

問題 15：“...明白了投訴事件的情況及初步知道問題的負責人後，銷售人員現在開始要向客人建議解決方法。”是屬於調解投訴的程序：找出投訴銷售人員有效的方法。

答案：_____否_____

問題16：調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟：步驟一：初步資料記錄，步驟二：跟進中記錄，步驟三：完成跟進記錄。

答案：_____是_____

短答題

問題 17：瞭解顧客對珠寶首飾產品的喜好和需求，請列出男性客人多數抱有的購買行為特點？（請列出2點）

答案：a)多數抱有較理性的購買行為，b)重視貨品的使用性能及質量 c)銷售人員會較容易掌握其購買要求 d)做購買決定速度會比較快。_____

問題 18：要能保持穩定的珠寶店鋪服務水準，通常都能達到以下正確的顧客服務態度。請列出服務態度？（請列出4點，中英文同時列出）

答案： a) 禮貌 (Courtesy) b) 留心 (Attentiveness) c) 尊重 (Respect) d) 熱誠 (Enthusiasm) _____

問題 19：有關接待技巧—有明確購買目的的客人：請列出有明確購買目的客人購買行為特點？(請列出1點特點)

答案： 銷售人員只須直接介紹貨品的特點、價錢等考慮資料給客人就可以。_____

問題 20：有關接待技巧－不同年齡的客人：請列出有中老年客人購買行為特點？(請列出 1 點特點)

答案：購買時會較小心選擇，重質量和價錢要實惠。銷售人員應抱有介紹經濟實惠的貨品的心態和客人溝通_____

問題 21：請列出挑選人才的準則？(請列出 5 點準則，不用細緻描述)

- 答案：**
- a) 符合招聘職位的最基本要求
 - b) 貨品、營銷知識及店鋪營運經驗
 - c) 語言的表達能力
 - d) 素質及外貌要求
 - e) 薪金是否在公司可接受的範圍之內_____

問題22：在處理客戶的投訴時，銷售人員應遵循以下調解投訴的步驟處理。(請列出6個步驟)

- 答案：**
- a) 讓客戶情緒安定下來_____
 - b) 細心聆聽客戶的不滿_____
 - c) 運用同理心表示同情及歉意_____
 - d) 分析投訴的原因及思考_____
 - e) 找出問題的負責者_____
 - f) 找出解決方法_____

問題23：制定商品退換指引的注意事項。(請列出6個事項)

- 答案：**
- a) 換貨的服務承諾_____
 - b) 在有折扣回收的情況下回收貨品_____
 - c) 退回購買款項的要求_____

- d) 貨品在有損壞的情況下處理退換貨的方法____
- e) 劃分適合退換貨品的首飾種類____
- f) 劃分適合退換貨品的首飾價位____

問題24： 調解步驟及行動清楚和準確地記錄在案的步驟。請列出3個步驟。

- 答案： a) 初步資料記錄____
- b) 跟進中記錄____
- c) 完成跟進記錄____

(試題完卷)

計分功課— 評分紙

課程名稱 (能力單元名稱): 接待客戶
運用基本零售管理知識
客戶投訴

能力單元編號: JLZZSA106A
JLZZSA202A
JLZZSA205A

資歷架構級別: 2

姓名: _____ 學號: _____

評分法: 選擇題 2.5 分 1 題—8 題共 20 分及
是非題 1 分 1 題—8 題共 8 分及
短答題 4 分 1 題—8 題共 32 分，合共 60%為滿分。

選擇題 第 1 題分數: ____/40
第 2 題分數: ____/40
第 3 題分數: ____/40
第 4 題分數: ____/40
第 5 題分數: ____/40
第 6 題分數: ____/40
第 7 題分數: ____/40
第 8 題分數: ____/40

短答題 第 17 題分數: ____/40
第 18 題分數: ____/40
第 19 題分數: ____/40
第 20 題分數: ____/40
第 21 題分數: ____/40
第 22 題分數: ____/40
第 23 題分數: ____/40
第 24 題分數: ____/40

是非題 第 9 題分數: ____/40
第 10 題分數: ____/40
第 11 題分數: ____/40
第 12 題分數: ____/40
第 13 題分數: ____/40
第 14 題分數: ____/40
第 15 題分數: ____/40
第 16 題分數: ____/40

↓

合共: 分數: ____/40 → 合格, 不合格

註 1: 每單元計分法: 考試分佔 60%, 計分功課分佔 40%, 合共分數是 50 或以上為合格(全期分數)。

註 2: 計分功課分 佔 40%

評分級別:

1-19: 不合格

20-25: 合格

26-35: 中高分

36-40: 優越分

評分者姓名: _____

簽署: _____ 日期: ____年__月__日

註: 請在 ____年__月__日, 或之前, 交回評審文件

(本評分-完)