

珠寶業 《 能力標準說明 》 能力單元

「銷售」職能範疇

名稱	制定人力資源及銷售團隊管理策略
編號	108837L6
應用範圍	此能力單元適用於珠寶業內負責制定人力資源及銷售策略的管理階層員工。這能力的應用涉及批判性的檢討、整合及擴展的能力，與及服務、運作或流程相關的複雜規劃、設計及管理職能。可應用於珠寶業不同機構的日常人力資源和銷售團隊管理；以及珠寶業管理層進行關於人力資源和銷售團隊的決策，例如招聘和培訓，以達至從業員個人及團隊最有效的工作成果。
級別	6
學分	9
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解人力資源及銷售團隊管理策略相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構的組織架構及各部門的職能 ● 瞭解機構的整體營運方針及策略 ● 掌握各工作崗位對技術及能力的要求 ● 瞭解機構人力資源政策，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 招聘 ○ 甄選 ○ 培訓 ● 瞭解珠寶業銷售的流程及其特性，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 編更制度 ○ 超時工作 ○ 假期工作 ● 瞭解機構的銷售架構及職能，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 銷售區域 ○ 銷售團隊 ● 檢討和整合人力資源管理策略： <ul style="list-style-type: none"> ○ 審查評估機構的組織架構及各部門的職能 ○ 評估各工作崗位對技術和能力的要求 ○ 檢討招聘、甄選和培訓策略 ● 檢討和整合銷售團隊管理策略： <ul style="list-style-type: none"> ○ 檢視和整合銷售流程，包括編更制度、超時及假日工作安排 ○ 評估機構既定的銷售人員薪酬政策，包括薪酬及佣金制度、銷售團隊獎勵、銷售人員的培訓方式等 ● 處理工作表現評核和其他議題： <ul style="list-style-type: none"> ○ 分析和評估各種評核工作表現的方法及優劣 ○ 評估解決內部衝突的機制和申訴及紀律處分的程序 ○ 人力資源相關的法律規範 <p>2. 制定人力資源及銷售團隊管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 按機構發展計劃，分析人力資源策略，包括內部人員流失及人力市場供求的數據。 ● 分析和評估機構發展對人力資源管理帶來的影響，例如：

珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 職位類別○ 職位數量是否需要增減● 按人力資源政策，規劃銷售團隊的模式，例如：<ul style="list-style-type: none">○ 按區域劃分○ 按團隊劃分● 善用分析力，規劃和執行招聘銷售人員、挽留員工、分配工作、內部培訓及升遷和銷售額獎勵計劃等管理策略● 撰寫報告，向管理層闡釋人力資源策略及執行相關計劃的情況● 定期與各銷售團隊進行分析及檢討其表現及績效，並提出改善建議，確保能達到機構設定的銷售目標 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">● 運用專業知識操守來制定人力資源及銷售團隊管理策略，以公平公正態度對待員工。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 能夠按照機構的發展目標及資源，制定人力資源策略；● 能確保所制定的人力資源策略，可配合機構業務的發展，並避免人才流失及人手短缺的情況出現；● 能夠根據機構的銷售、營運目標及業務發展，分析及評估機構對珠寶銷售人員的需求；及● 能夠按照機構的人力資源管理政策，制定合適的珠寶銷售人員管理策略，包括招聘、培訓、管理及表現評核等。
備註	