

珠寶業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售」職能範疇

名稱	運用基本零售管理知識
編號	108819L2
應用範圍	此能力單元適用於珠寶首飾零售店鋪的從業員。能夠掌握基本零售管理知識，從業員在指導下，應用於店鋪零售相關工作上。
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"> ● 明白店鋪業務管理，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 了解機構的使命及遠景 ○ 不斷改進服務、產品及系統 ○ 維持優良服務及品質 ● 明白店鋪管理，例如：開鋪前的準備 <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 ● 明白機構發展業務計劃，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 人力資源政策 ○ 市場推廣政策 ○ 建立/擴充零售店鋪 ○ 採購/存貨規劃 ○ 建立分銷商和供應商 ● 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"> ▪ 按顧客流量分配人手 ▪ 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：

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">○ 有效運用資訊○ 透過資訊交流去解決難題及作出決策 <p>2. 進行店鋪零售管理工作</p> <ul style="list-style-type: none">● 掌握基本零售管理知識，協助上級進行店鋪零售管理工作 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">● 遵守職業道德操守，處理機構簡單店鋪業務管理工作● 在管理零售團隊時，能公平公正對待團隊各成員，充分地發揮團隊合作精神● 店鋪存貨水平適量及符合機構存貨管理政策及防止不必要的損耗
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 能夠掌握基本零售管理知識，協助上級進行店鋪零售管理工作。
備註	