

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「店舖營運」職能範疇

名稱	處理現金及信用卡交易的付款
編號	105128L2
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責處理交易付款的員工。這能力的應用必須按照機構既定的程序，在日常及有規律的工作中，準確及快速地處理現金與信用卡的付款，使交易順暢地進行。
級別	2
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 現金及信用卡交易付款相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構既定的現金及信用卡付款的處理程序，如： <ul style="list-style-type: none"> • 可接受的現金貨幣 (港幣、人民幣、其他外幣等) • 可接受的信用卡類別 (VISA Card、Master Card、銀聯卡等) • 可接受的信用卡/現金付款額 (如有的話) • 電子貨幣(如：信用卡、EPS) • 瞭解騙徒一般的行騙手法 • 瞭解真鈔票和真信用卡的防偽特徵 • 瞭解有關消費者和零售商信貸方面的合法權益 • 瞭解機構自動化收費系統的操作程序 <p>2. 處理現金及信用卡交易的付款</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在日常及有規律的工作中，處理以現金及信用卡付款的交易，並確保各種交易 (如付款/找贖、取消/更改、扣款等) 能正確地進行 • 於機構自動化收費系統內，準確與及時地記錄顧客之付款或找贖數額 • 核實顧客支付的/找贖的款額是正確的 • 按機構指引，妥善地處理所收取的款項、底單及單據 • 遇到行騙方式的付款手法(如假信用卡/假鈔票)，或有任何疑問，立即向上級請示 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在處理付款交易時，必須有良好的顧客服務態度
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按照機構既定的程序，準確及快速地處理客戶現金及信用卡交易的付款；及 能夠於機構自動化收費系統內，及時準確地記錄付款/找贖數額。
備註	