

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「店舖營運」職能範疇

| | |
|------|---|
| 名稱 | 識別及監察可疑的顧客 |
| 編號 | 105135L3 |
| 應用範圍 | 此能力單元適用於負責零售店舖營運的員工。這能力的應用必須在督導下，能夠遵從機構的店舖保安措施，識別及監察可疑的顧客，防止店舖盜竊事件發生。 |
| 級別 | 3 |
| 學分 | 3 (僅供參考) |
| 能力 | <p>表現要求</p> <p>1. 店舖保安知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構預防店舖盜竊的措施 • 瞭解於店舖、工作場所執行保安工作的目的及重要性 • 認識店舖盜竊相關的法律規範 • 瞭解識別可疑顧客的方法，例如：可疑顧客的特徵、行為、神態動作等 • 認識店舖保安設施的操作方法及裝設位置，例如：閉路電視、防盜鏡等 • 瞭解店舖各級員工的職權及責任，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 留意可疑人士 • 向警方舉報 • 瞭解機構處理可疑人士的方法，例如：阻截離去、報警求助等 <p>2. 識別及監察可疑顧客</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握如何識別可疑顧客的行為和特徵，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 穿著不合季節的厚重、寬鬆大衣 • 頻密地進出店舖但沒有購物 • 成群結隊進入店舖，並製造一些干擾行為等 • 透過防盜設備或親身持續留意可疑顧客的行動，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 有否將商品隱藏在衣服或手袋裡 • 有否擅自更換、更改價格標籤 • 有否取走貨品，但沒有付款 • 根據機構的指引，處理可疑顧客或扒手，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 運用顧客服務技巧，向可疑顧客暗示其行為已被留意 • 通知店舖保安及其他店員提高警覺 • 阻截可疑顧客離開，向上級求助或報警 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 監察及處理可疑顧客時，嚴格遵守相關法律規定及保持良好態度，並能有效地預防發生盜竊 |
| 評核指引 | 此能力單元的綜合成效要求為： 能夠識別及監察可疑顧客的行為，並能採取適當的行動及措施，防止盜竊事件發生，保障機構的利益。 |
| 備註 | |