

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「店舖營運」職能範疇

名稱	管理特許經營的營運
編號	105144L4
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內的管理人員。這能力的應用涉及獨立地評估、組織、工作和判斷能力。能夠根據機構既定的市場目標、營商策略等因素，管理特許經營店舖的營運，以便協助整體零售業務的發展。
級別	4
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 特許經營相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構對特許經營的政策及方針</li> <li>• 瞭解零售行業特許經營店舖的一般慣例及運作模式</li> <li>• 瞭解營運特許經營店舖需遵守的法例，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 職業安全及健康條例</li> <li>• 公司法</li> <li>• 公平貿易條例</li> <li>• 反歧視條例</li> <li>• 其他特許經營相關的條例等</li> </ul> </li> <li>• 瞭解機構所簽訂特許經營協議的內容及責任範圍，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個別特許經營店舖的細節</li> <li>• 協議內容的增添或修訂</li> </ul> </li> <li>• 掌握營運特許經營店舖的技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與不同背景、技能、種族人士的溝通及合作技巧</li> <li>• 推廣特許經營模式的能力</li> <li>• 解決問題的能力，特別在特許經營店舖的啟動階段</li> <li>• 溝通及調停爭議的技巧等</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 管理特許經營的營運</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 為營運特許經營店舖建立程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確立簽署特許經營雙方的責任及權利</li> <li>• 制定措施，以確保履行雙方責任</li> <li>• 制定特許經營的溝通及匯報模式的協議</li> </ul> </li> <li>• 執行營運特許經營店舖的程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 審視對方的提交文件，確保內容完備及準確</li> <li>• 找出落實特許經營雙方的爭議之處，積極尋求解決辦法，並立案成為雙方必須遵守的守則</li> <li>• 實施特許經營的措施，並確保符合協議及法例的要求</li> </ul> </li> <li>• 定期檢討特許經營的營運，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 對特許經營店舖的營運進行緊密的監察，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 閱覽相關的商業文件</li> <li>• 協議雙方的會議、討論結果</li> <li>• 實地觀察</li> <li>• 顧客的意見等</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• 定期檢討特許經營店舖的營運情況及經營的各環節，向上級匯報，並提出改善建議</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 以專業態度來管理特許經營的營運，確保遵守相關的經營條例</li> </ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據機構的市場目標、營商策略等因素，妥善地管理特許經營店舖的營運；及能夠定期檢討特許經營的運作情況，並提出優化建議，以保障雙方的利益。
備註	