

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「店舖營運」職能範疇

名稱	發展風險管理策略
編號	105154L5
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內的管理階層員工。這能力的應用涉及批判性的分析、判斷及評估能力。能夠按照機構的營運目標及策略，發展一套相應的風險管理策略，讓員工遵從及執行，以保障機構的利益。
級別	5
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 風險管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解規劃及訂立風險管理策略之重要性</li> <li>• 瞭解風險管理策略需覆蓋不同層面的風險水平，及採取不同的風險評估 / 量度方法</li> <li>• 瞭解風險管理策略之規劃及施行對挽留現有及發掘新客源是極為重要</li> <li>• 瞭解在風險管理策略的規劃過程中，與外界團體（如：服務外判商）保持良好的溝通是十分重要的</li> <li>• 瞭解風險管理模式             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不同風險管理的工具及量度方法，並掌握其好處及短處</li> <li>• 危機過程的處理方法及溝通機制</li> <li>• 危機前風險控制評估和危機後的風險管理措施</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 發展風險管理策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握零售業務的特性，分辨機構零售業務所面對的主要風險，包括由服務外判商所引致的風險</li> <li>• 運用風險管理知識，為機構建立風險管理策略，考慮因素包括：             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 零售產品類別</li> <li>• 顧客群</li> <li>• 店舖地理位置</li> <li>• 競爭對手的相關策略</li> <li>• 供應商及外判商的服務水平等</li> </ul> </li> <li>• 確保風險管理策略的發展，與機構所能承受的風險程度，客戶關係管理目標保持平衡</li> <li>• 將風險分類，為機構的零售活動設立風險上限，制定措施以確保風險水平是可控制的</li> <li>• 與各部門商討發展風險管理策略的目標，並制定合適的方案，以及確立監察措施，確保風險管理策略能順利施行</li> <li>• 確保所制定的風險管理策略，與機構的其他措施（如市場推廣計劃）和政府的法例沒有抵觸</li> <li>• 與保險中介人或保險公司商討，制定合適的風險轉移計劃</li> <li>• 定期向上級匯報風險管理策略的推行情況，並提交改善的建議</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在發展風險管理策略時，兼顧機構及不同組群顧客的利益</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠掌握機構零售業務的運作，評估各項風險對機構營運帶來的影響；及</p> <p>能夠按照機構的營運目標及策略，發展出一套相應的風險管理策略。</p>
備註	