

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「店舖營運」職能範疇

名稱	制定零售銷售系統操作程序
編號	105157L5
應用範圍	此能力單元適用於零售行業負責店舖營運管理的人員。這能力的應用需具判斷及分析能力。能夠因應機構零售店舖的規模、貨品種類等相關因素，制定合適的零售銷售系統操作程序，令日常零售業務運作順暢。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 零售銷售系統及店舖營運相關知識 <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解零售店舖的業務運作情況 • 瞭解零售銷售系統的功能、特點及結構 • 認識零售店舖運作及零售銷售系統操作相關的業界良好做法 • 瞭解客戶服務技巧 • 瞭解機構的店舖保安程序 2. 制定零售銷售系統操作程序 <ul style="list-style-type: none"> • 根據零售店舖的日常運作程序，分析及評估店舖需要的零售系統功能，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 出納工作模式 • 現金流管理 • 貨品管理 • 庫存管理 • 會員管理 • 制定合適的零售銷售系統日常操作程序，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 營業前準備 <ul style="list-style-type: none"> • 登入系統 • 編製營業前現金流紀錄 • 營業期間 <ul style="list-style-type: none"> • 現金流統計(暫結、日結) • 核對信用卡單據 • 貨品追蹤 • 購物優惠 • 處理會員交易(折扣、換領獎賞、積分記錄等) • 營業結束後 <ul style="list-style-type: none"> • 登出系統 • 編製每日報表(現金、取消交易、銷售) • 制定零售銷售系統的保安操作程序及規定，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 設定使用權限、使用者識別碼 <ul style="list-style-type: none"> • 退款、修改價目、取消交易 • 點算及驗收現金 • 編製每日表報 • 登入/登出系統的保安程序 3. 制定突發事故的應變程序及措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 零售銷售系統失效 • 紙張堵塞 • 電力中斷 • 透過有效的渠道，讓相關員工清楚瞭解零售銷售系統的操作程序，並能熟練地操作 • 能夠設計零售銷售系統適用的各種表格，例如：現金/信用卡統計表、每日銷售報表等 • 定期檢討零售系統操作程序的有效性，並能因應需要作出調整 3. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> • 確保所制定的零售銷售系統操作程序，能符合機構零售業務運作的需要

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「店舖營運」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠根據機構零售店舖業務營運的需要，確定所需的零售銷售系統功能，並制定適合的零售銷售系統操作程序，確保店舖運作暢順；及 能夠設計符合機構零售銷售系統適用的表格、報表格式、現金 / 信用卡統計表等。
備註	