

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「人力資源管理及發展」職能範疇

名稱	安排軟性技巧培訓
編號	105007L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責員工培訓的人員。這能力應用涉及獨立地取得、組織及評估有關資料的能力。能夠定期檢討機構的培訓計劃，為有需要的員工安排軟性技巧培訓，以提升他們的表現素質。
級別	3
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 員工培訓相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的員工培訓政策 • 明白員工培訓計劃對改善員工生產力及職業道德的效用及重要性 • 瞭解零售業適用的各種軟性技巧理論及應用，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 顧客關係處理技巧 • 銷售技巧 • 談判技巧 • 人際關係技巧 • 瞭解各種員工培訓模式的特點、用途及適用範疇，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 在職、內部培訓 • 模擬設定、角色扮演 • 培訓機構課程 <p>2. 安排軟性技巧培訓</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確定員工的培訓需要，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 向個別員工進行諮詢 • 員工培訓紀錄 • 上級評語 • 機構人力資源政策 • 設計及安排軟性技巧培訓課程，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 所需的培訓類型及程度 • 培訓期、時間表 • 尋找合適的課程(內部或外判) • 培訓預算 • 書面通知有關員工參加培訓 • 鼓勵員工參與培訓 • 執行培訓的後期工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 檢討員工出席率、培訓表現及課程的成效 • 更新員工培訓紀錄 • 與員工檢討受訓後對日常工作及事業發展的幫助 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 確保培訓課程質素符合機構及員工的期望和需要
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠識別員工的培訓需要，設計及安排合適的軟性技巧培訓課程，令員工能更有效地履行日常職務；及</p> <p>能夠與培訓機構協調，提供符合機構標準的軟性技巧培訓課程。</p>
備註	