

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「店舖營運」職能範疇

名稱	處理訂單
編號	111348L2
應用範圍	此能力單元適用於零售店舖工作的員工。從業員能夠根據機構既定的程序，處理顧客的訂單。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解處理訂單相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構對貨品訂單的一般處理方法及程序 <ul style="list-style-type: none"> ○ 統一處理訂單系統的運作及安排 ○ 需使用的工具（如：手推車，包裝物品） ○ 揀選及處理貨品 ○ 計算、覆核及記錄訂單的貨價及數量等 ● 掌握在處理貨品訂單過程中，可能出現的問題及解決方法 ● 瞭解政府及監管機構對商戶處理貨品訂單方面的相關法例，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 《貨品售賣條例》 ○ 《供應品、貨品及服務採購工作守則》 <p>2. 處理訂單</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 根據機構既定的程序，處理顧客的訂單，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 準確地填寫所需的資料，包括顧客的姓名、地址、電話、貨品的種類及數量等 ○ 細閱訂單的內容及要求等 ○ 選擇及使用合適的工具來協助揀選及包裝顧客訂購的貨品 ○ 採取有效的預防措施，防止在揀選及處理貨品時可能出現的錯誤（如：易損壞貨品不恰當的處理方法） ○ 在出現異常或特殊情況時，即時向上級匯報 ○ 將處理好訂單存檔 ● 若訂單內的貨品屬特殊性質（如：管制物品、危險物品），確保機構在合法的情況下處理，有需要時，向上級尋求指示 ● 定期向上級匯報處理貨品訂單的情況 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保在處理訂單時，一視同仁地對待所有的顧客以及提供優質的顧客服務，並能在規定的時間內，處理顧客訂購的貨品
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠根據機構既定的指引及程序，處理顧客的訂單；及 ● 能夠確保在規定時間內，將訂單上的貨品送抵顧客所填寫之地址。
備註	此乃能力單元105127L2的更新版