

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「店舖營運」職能範疇

名稱	處理現金及信用卡交易的付款
編號	111349L2
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責處理交易付款的員工。從業員能夠按照機構既定的程序，在日常及有規律的工作中，處理現金與信用卡的付款，使交易順暢地進行。
級別	2
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解現金及信用卡交易付款相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解機構既定的現金及信用卡付款的處理程序，如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 可接受的現金貨幣（如：港幣、人民幣、其他外幣） ○ 可接受的信用卡類別（如：VISA Card、Master Card、銀聯卡） ○ 可接受的信用卡/現金付款額（如有的話） ○ 電子貨幣（如：儲值卡、電子錢包） ● 瞭解騙徒一般的行騙手法 ● 瞭解真鈔票和真信用卡的防偽特徵 ● 瞭解有關消費者和零售商信貸方面的合法權益 ● 瞭解機構自動化收費系統的操作程序 <p>2. 處理現金及信用卡交易的付款</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在日常及有規律的工作中，處理以現金及信用卡付款的交易，並確保各種交易（如：付款/找贖、取消/更改、扣款）能進行 ● 於機構自動化收費系統內，準確與及時地記錄顧客之付款或找贖數額 ● 核實顧客支付的/找贖的款額是正確的 ● 按機構指引，處理所收取的款項、底單及單據 ● 遇到行騙方式的付款手法（如：假信用卡/假鈔票），或有任何疑問，立即向上級請示 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以接待顧客時所需的態度，處理付款交易（如：尊稱顧客）
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"> ● 能夠按照機構既定的程序，處理客戶現金及信用卡交易的付款；及 ● 能夠於機構自動化收費系統內，及時記錄付款/找贖數額。
備註	此乃能力單元105128L2的更新版