

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「店舖營運」職能範疇

名稱	應用零售銷售系統
編號	111356L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責處理貨品交易的人員。從業員能夠應用零售銷售系統，確保日常零售店舖銷售及貨品交易過程順暢。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解零售銷售系統相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構貨物交易的處理程序</li> <li>• 瞭解機構所選用的零售銷售系統知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 系統功能、特色、結構、運作等</li> <li>○ 操作程序及技巧</li> <li>○ 特殊功能</li> <li>○ 需注意事項</li> </ul> </li> <li>• 瞭解使用零售銷售系統的好處</li> <li>• 認識基本運算方法及技巧</li> <li>• 瞭解顧客關係管理及溝通技巧</li> </ul> <p>2. 應用零售銷售系統</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據機構的指引，執行零售銷售系統的運作準備工序，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 登記貨品、價目</li> <li>○ 啟動零售銷售系統的檢查及驗證程序</li> <li>○ 清除過往交易紀錄</li> <li>○ 驗證現金</li> <li>○ 裝上足夠的單據、收據或紙卷</li> </ul> </li> <li>• 按照操作指引，應用零售銷售系統，處理日常零售店舖銷售貨品及處理付款的工作，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 日常店舖管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 輸入貨品資料</li> <li>▪ 銷售、退貨、退款、換貨、取消交易等</li> <li>▪ 多種付款方式（如：現金、信用卡、禮券）</li> <li>▪ 預留貨品</li> <li>▪ 贈送免費禮物</li> </ul> </li> <li>○ 庫存管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 全線店舖庫存查詢</li> <li>▪ 店舖轉貨管理</li> <li>▪ 列印貨品條碼標籤</li> </ul> </li> <li>○ 會員管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 購物積分計劃</li> <li>▪ 積分換領獎賞計劃</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「店舖營運」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 折扣優惠</li><li>○ 商品推廣<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 優惠券推廣</li><li>▪ 推廣期/節日優惠</li></ul></li><li>● 根據機構既定的指引，於每日結束營業後，運用零售終端機系統記錄及完成各種報表，包括：銷售報表、退貨報表、現金進出報表等</li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 恪守職業道德操守，遵守零售銷售及庫存管理系統操作指引，防止任何竄改紀錄或盜竊行為</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>● 能夠根據機構的守則及銷售系統供應商的操作指引，應用零售銷售及庫存管理系統，處理零售店舖日常的銷售工作；及</li><li>● 能夠帶領及監管員工按機構程序及指引，操作銷售及庫存管理系統，需要時提供指導及培訓。</li></ul>
備註	此乃能力單元105138L3的更新版