

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
編號	111368L5
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。從業員能夠因應機構零售店舖的規模、貨品種類等相關因素，配合科技，制定合適的零售銷售運營業務策略及目標、運營手冊、系統、智能零售平台操作程序等，令日常零售業務運作順暢。
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解零售銷售系統及店舖營運相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解零售店舖的業務運作情況及商業模式 ● 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 <p>2. 制定零售銷售系統</p> <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和智能零售平台操作程序，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（如：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（如：折扣、換領獎賞、積分紀錄） ○ 營業結束後 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 登出系統 ▪ 編製每日報表（如：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

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">○ 登入／登出系統的保安程序● 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（如：現金／信用卡統計表、每日銷售報表）● 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 <p>3. 展示專業能力</p> <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
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 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和智能零售平台操作程序，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	此乃能力單元105157L5的更新版