

**零售業 《 能力標準說明 》 能力單元**

「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇

名稱	自我素質管理
編號	111238L1
應用範圍	此能力單元適用於零售業內所有的員工。從業員能夠做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險。
級別	1
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解自我素質管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解個人的長處及弱點</li> <li>● 瞭解個人的性格，以及與工作相關的特質，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 支配型</li> <li>○ 外向型</li> <li>○ 謹慎型</li> <li>○ 穩健型</li> </ul> </li> <li>● 瞭解自我素質管理相關的內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 時間管理</li> <li>○ 情緒管理</li> <li>○ 學習管理</li> <li>○ 健康管理</li> <li>○ 道德管理</li> </ul> </li> <li>● 明白業績指標，並按工作指示執行工作</li> <li>● 認識自我管理相關之具體表現，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 紀律</li> <li>○ 耐性</li> <li>○ 禮貌</li> </ul> </li> <li>● 瞭解自我素質管理對實際零售業工作及顧客服務的重要性</li> </ul> <p>2. 自我素質管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠掌握自我性格特徵，並好好地應用在工作上，發揮所長，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自己性格中的強項</li> <li>○ 自己的興趣與能力</li> <li>○ 自己對工作的價值觀</li> </ul> </li> <li>● 清楚明白個人在團隊的角色及責任</li> <li>● 建立良好的自我形象，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 確認自我價值</li> <li>○ 對工作有實際及具體的目標</li> </ul> </li> <li>● 在日常工作中，善用個人的良好素質，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 發掘及善用自己的天份及優點</li> <li>○ 樂觀及重視自己個人的獨特性</li> <li>○ 勇於嘗試及發揮創造能力</li> </ul> </li> </ul>

## 零售業《能力標準說明》能力單元

### 「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 為自己輸入正面的元素，如忠誠、進取及謙虛等</li><li>○ 警惕負面及消極的元素，如悲觀、虛偽、懶惰及貪婪等</li><li>○ 樂於持續學習，展示個人技能，發揮團隊的合作性</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>● 經常做好自我管理，包括進行自我評估</li><li>● 將自我管理能力與實際工作環境配合起來</li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 在進行自我素質管理時，能夠配合機構及商品的形象，以提供優質的顧客服務為目標</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>● 能夠做好個人自我素質管理，展現合乎道德操守良好的零售業從業員形象及行為。</li></ul>
備註	此乃能力單元105039L1的更新版