

**職訓局轄下的企業人才培訓中心所提供的  
零售業實務課程**

課程名稱	課程時數 (小時)
1. 活學活用「顧客投訴」技巧	7
2. 出色表達技巧	7
3. 專業教練 (Coaching) 技巧	7
4. 激勵真諦	7
5. EQ 愉快工作坊	7
6. 中文 Excel 萬用試算表 (初級)	12
7. 壓力管理與 AQ 逆境商數	7
8. 勞工法例面面觀 — 店舖主管須知	7
9. 掌握顧客的消費心理	7
10. 時間管理致勝術	7
11. 卓越領導的秘訣	7
12. 雙贏溝通與團隊建立	7
13. 顧客服務新國度	7
14. 銷售的藝術	7
15. 管理難纏顧客	7
16. 倉頡輸入法	12
17. 贏取顧客心	7
18. 活用九型人格，提升領導力	7
19. 跳出框框 — 創意解難	7
20. 當管理人遇上 Y 世代	7
21. 怎樣在改變管理中提昇員工的心理質素	7

課程名稱	課程時數 (小時)
22. 活用九型人格，打破人際隔膜	7
23. 專業顧客服務	7
24. 基本存貨管理 — 店舖主管須知	7
25. 客戶關係管理	7
26. 管理技巧證書課程 (四天課程)	28
27. 專業教練技巧 (進階班)	7
28. 雙贏溝通與團隊建立 (進階班)	7
29. 銷售的藝術 (進階班)	7
30. 零售業基礎課程	21
31. 零售業之 — 店舖管理	14
32. 零售業之 — 員工管理	14
33. 零售業之 — 店舖銷售管理	14
34. 零售業之 — 店舖日常財務管理	14