

**二〇一〇／一一至二〇一二／一三年度
僱員再培訓局開辦並已上載於「資歷名冊」的零售業課程**

全日制就業掛鈎課程	
1.	寵物美容及店務助理證書 （訓練範疇：讓學員認識日常店務知識、顧客服務及銷售技巧，並掌握寵物沖洗、造型及修剪的基本知識及技巧）
2.	綠色有機產品銷售員證書 （訓練範疇：讓學員認識及了解有機種植的概念，掌握有機產品知識，認識日常店舖管理、顧客服務及銷售技巧）
3.	零售店務員證書 （訓練範疇：讓學員掌握基本的顧客服務及銷售技巧，認識貨品管理、店舖運作及收銀程序）
4.	花店實務及花藝設計助理證書¹ （訓練範疇：讓學員掌握花店營運及花藝設計方面之基本技巧，認識花店貨品管理、店舖運作及收銀程序）
半日或晚間制「新技能提升計劃」課程	
5.	基本零售單元證書 （訓練範疇：讓學員了解零售業的基本要求，掌握零售業服務的重要性，及懂得如何接待客人）
6.	卓越服務及銷售技巧進階單元證書 （訓練範疇：讓學員深入認識零售業專業銷售技巧，運用有效溝通技巧，提供更專業的服務，並有效地應用情緒智商於處理投訴，以及提升整體的顧客服務質素）
7.	店舖管理及顧客服務單元證書 （訓練範疇：讓學員明白店舖營運標準、管理店舖運作，運用服務管理提供優質顧客服務，提升管理人員在顧客服務方面的技巧，同時培訓管理人員教導、監管及推動下屬提升這方面的服務技巧）

¹ 是項課程自二〇一一至一二年度起屬於另一個行業範疇。

半日或晚間制「新技能提升計劃」課程	
8.	零售業員工管理單元證書 (訓練範疇：讓學員掌握有效的溝通技巧，建立優秀團隊，發揮領導才能，培訓、激勵及輔導員工，實現更有效的管理)
9.	商品銷售及展示單元證書 (訓練範疇：讓學員提升在商品推廣及銷售管理、監察方面的技巧，同時亦培訓管理人員如何教導下屬提升這方面的技能)
10.	基本銷售分析單元證書 (訓練範疇：讓學員掌握損益表和銷售趨勢分析等基本知識，採取更有效的銷售策略，人手安排符合實際需要，控制支出，令店舖管理更具經濟效益)
11.	零售業個人效益管理單元證書 (訓練範疇：讓學員掌握有效的時間管理、有效的回應及面試技巧)
12.	零售業普通話(一般行業)基礎單元證書 (訓練範疇：讓學員掌握基本的普通話語音基礎及零售業常用的處境用語，增強日常工作會話能力，提高競爭能力)
13.	零售業普通話(一般行業)進階單元證書 (訓練範疇：讓學員掌握零售業日常應對和處境用語的普通話準確發音，及更多零售業詞彙及用語；並通過會話、練習及角色扮演，加強普通話表達能力及對話能力，使學員在工作中可以應用自如)
14.	零售業英語(一般行業)基礎單元證書 (訓練範疇：讓學員掌握基本的英語語音基礎、詞彙及零售業常用的處境用語，增強日常工作會話能力，提高競爭能力)
15.	零售業英語(一般行業)進階單元證書 (訓練範疇：讓學員掌握運用英語作日常零售業應對，掌握更多零售業詞彙及用語；並通過會話、練習及角色扮演，加強英語表達能力及對話能力，使學員在工作中可以應用自如)
16.	零售業英語(便利店、超市、快餐店)基礎單元證書 (訓練範疇：讓學員掌握基本的英語語音基礎、詞彙及零售業常用的處境用語，增強日常工作會話能力，提高競爭能力)

半日或晚間制「新技能提升計劃」課程	
17.	零售業英語（珠寶、鐘錶、化粧）基礎單元證書 （訓練範疇：讓學員掌握基本的英語語音基礎、詞彙及零售業常用的處境用語，增強日常工作會話能力，提高競爭能力）
18.	零售業英語（電器及影音器材、電子產品、傢俬及家居用品）基礎單元證書 （訓練範疇：讓學員掌握基本的英語語音基礎、詞彙及零售業常用的處境用語，增強日常工作會話能力，提高競爭能力）
19.	零售業英語（鞋類、時裝及成衣、兒童用品及產品）基礎單元證書 （訓練範疇：讓學員掌握基本的英語語音基礎、詞彙及零售業常用的處境用語，增強日常工作會話能力，提高競爭能力）
20.	市集營銷業常用英語基礎單元證書 （訓練範疇：協助學員掌握基本的英語語音及市集營銷業常用的處境用語，增強日常工作會話能力，提高競爭力）
21.	市集營銷業常用普通話基礎單元證書 ² （訓練範疇：協助學員掌握基本的普通話語音及市集營銷業常用的處境用語，增強日常工作會話能力，提高競爭力）
22.	市集營銷業個人衛生與職安健單元證書 ³ （訓練範疇：加強業界從業員對個人衛生及職安健的認識，從而減少食物感染、工作意外及染上職業病的機會）

² 是項課程於二〇一二至一三年度沒有開辦。

³ 是項課程上載於「資歷名冊」至二〇一二年三月。