

表五

提供培訓課程機構	企業人才培訓中心		
學年	2009／10	2010／11	2011／12
課程種類	1. 實務課程（課程名稱列於附件一） 2. 為零售機構度身訂造的課程（課程名稱和設計因個別機構要求而定）		
課程學員總數	4 028	4 003	3968
訓練範疇	實務課程及度身訂造課程內容包括零售店鋪管理、監督、管理、顧客服務及銷售、投訴處理、消費者行為、客戶關係、情緒智商和逆境智商、創意、溝通和表達技巧、庫存管理、Y 世代管理、英文和普通話等等		
授課形式 （全職或兼讀）	兼讀		
入讀資格	零售業在職人士		
上課時數	1. 實務課程：詳情列於附件一 2. 度身訂造的課程：上課時數視乎個別課程設計而定		
學費	1. 實務課程：平均每小時 25 元 2. 度身訂造的課程：學費視乎個別課程設計而定		
津貼	沒有		
畢業學員總數	3 874	3 927	3 801
畢業率	96.2%	98.1%	95.8%