

零售業「以禮待客」技巧基礎證書 (兼讀制)
Foundation Certificate in Skills of Customer Courtesy for
Retail Industry (Part-time)

課程對象： 現職零售業從業員

課程目標： 讓學員能夠在日常工作中運用優質服務技巧，以禮待客，以促成交易，並協助推廣香港「禮貌之都」的美譽

入讀資格： 現職零售業從業員

時數： 3 小時

教學方法： 課堂教授及討論

畢業要求： 學員必須達到下列畢業要求，方獲頒畢業證書：
(i) 學員的總出席率須達課程的最低要求 (80%)；及
(ii) 必須於期末筆試取得及格分數。

訓練內容：

單元	訓練時數
1. 建立專業形象	2.5
2. 建立與顧客關係，並促成交易	
3. 適當地處理激動及提出難題的顧客	
4. 課程評核：期末筆試	0.5
合計：	3

評估：

(1) 期末評估 (100%)：筆試

【本課程大綱的內容或須因應香港學術及職業資歷評審局就課程進行評審時所提出的意見、相關法例的修訂、相關牌照或行業認證要求的轉變等情況而作出修訂。課程大綱以僱員再培訓局最新公佈的版本為準。】