

商品零售

8121

證書

文憑

高級文憑



商品零售資格 (8121)

證書、文憑、高級文憑

以客為先

零售業在世界各地很多國家，都是經濟發展及國家收入的重要來源，這解釋了為什麼零售業的專業培訓是很重要的。商店職員給予客人的第一個印象，往往是客人決定去或留、買或不買的原因。一個接受了專業訓練的客戶服務員，不但能提升商品的優質形象，還可成功吸引新客、維繫常客，對業務發展大有裨益。

項目認可及級別

「商品零售」大綱的內容，都是經過有關行業協會諮詢而制訂的，達國際標準。

證書 (等同 IVQ1 級基準)

證書級 — 在零售業的理論及實際操作方面，提供一個概括的介紹，適合有志從事零售業的人士。

文憑 (等同 IVQ2 級基準)

文憑級 — 提供範圍較廣泛的作業技術，適合需要獨立工作並需擔任督導工作的人士。

高級文憑 (等同 IVQ3 級基準)

高級文憑級 — 提供更專業及進階的零售業技巧，適合需要督導下級的管理階層。

零售機構以僱主身份申請成為註冊考試中心，內部培訓員工。

學校及培訓中心可以申請成為註冊項目及考試中心，招收及培訓學生。

評核形式

所有 IVQ 都強調理論與實踐並重。要獲得商品零售資格，考生必須完成筆試及实操考核，並取得及格成績。

筆試

證書 — 40 題多項選擇題 (1 小時)

文憑 — 10 題問答題 (1 小時 30 分鐘)

高級文憑 — 10 題問答題 (2 小時)

證書每月均有公開考試，文憑及高級文憑則設於每年之 5 月及 11 月。

实操

並非一般一次性的實習試，而是培訓過程中連續性的評核。每個考生都要準備一份「实操記錄冊」，記錄考生完成实操的證據。实操場地可以是真實或模擬的工作環境；实操的形式可以是角色扮演、示範、功課、項目；实操的證據可以是書面記錄、相片、考生製作之產品、短片、僱主證明等。

大綱簡介

證書

接待客人、產品知識及處理、金錢處理、商品陳列、安全保衛、權利與職責

文憑

接待客人、產品知識及處理、處理付款、商品陳列、庫存控制及安全、衛生、安全及法例、溝通及資訊科技

高級文憑

商品陳列、供應和質量、客戶服務、改善零售經營運作、計劃、組織和評估工作、衛生、安全及保安、銷售技巧、評估和監控付款、溝通及資訊科技

參考資料

備有考試大綱、建議參考書目、樣本試題等，請與我們聯絡。

歡迎查詢

City & Guilds 香港分部

香港灣仔莊士敦道 181 號大有大廈 13 樓 1303-5 室

電話：2832 5833 傳真：2832 9961

電郵：info@cityandguilds.com.hk

網址：www.cityandguilds.com.hk

我們已盡最大努力確保本資料于發放時屬真實無誤。然而，City & Guilds 致力不斷發展及改善其產品和服務，有關新產品和服務的資訊不時更新及發放。如因使用本資料而造成損失或損害，City & Guilds 一概不予負責。