（2021年4月印製）

零售業

店舖營運

寵物
美容

零售店務

職業語文

行業概況

零售業是香港服務業的主要行業，對香港經濟貢獻有舉足輕重的位置。香港素有「購物天堂」的美譽，吸引不少內地及外地遊客來港消費。零售業內有不同類型的銷售網絡，包括大型購物商場、百貨公司、專門店、品牌連鎖店、超級市場及便利店等，不僅為消費者帶來各式各樣的商品，亦為本地居民提供不少就業機會。

大部分零售業從業員以擔任前線銷售推廣工作為主，而其他從業員則負責採購、市場營銷和行政支援等工作。新入職的零售業從業員一般由前線崗位起步，逐步汲取及累積知識和經驗，並通過工餘進修，裝備自己，提高競爭力，掌握晉升機會。

工作挑戰

現今顧客對產品質素及服務質素的要求不斷提高，零售業從業員除了要熟悉產品的性能和知識，還須掌握良好的溝通及顧客服務技巧，達到以客為尊的服務精神。

有興趣入行人士應具備的條件

- 前線銷售推廣工作視乎店舖的規模，學歷要求由初中至高中不等；督導管理崗位一般要求申請人具中五或以上學歷程度及相關工作經驗
- 對零售工作有興趣，誠實、有禮、有耐性及樂於助人
- 具良好溝通能力，懂兩文三語更佳
- 具基本電腦操作知識

一般晉升階梯

初級售貨員 / 店務助理 / 收銀員 ► 高級售貨員 / 高級店務助理 / 高級收銀員 ► 樓層經理（百貨公司或大型零售店）► 助理店務經理 / 助理分店經理 ► 店務經理 / 分店經理 ► 區域經理

2021-22年度ERB「零售業」課程圖譜

就業掛鈎課程

寵物美容及店務
助理基礎證書

零售店務員
基礎證書

技能提升課程

職業語文

零售業普通話會話 (一般行業) II
基礎證書 (兼讀制)

零售業英語會話 (一般行業) II
基礎證書 (兼讀制)

零售業普通話會話 (一般行業) I
基礎證書 (兼讀制)

零售業英語會話基礎證書 (兼讀制)：
- 一般行業
- 鞋類、時裝及成衣、兒童用品及產品

店舖營運

零售業店舖營運 (支付方法及相關欺詐)
基礎證書 (兼讀制)

小六

失業、待業人士

業內人士 / 有興趣轉業人士

ERB課程適合15歲或以上，副學位程度或以下人士報讀

註: 此課程圖譜屬參考性質，個別課程的資料如有修改，恕不另行通知，ERB亦有權決定是否開辦此圖譜內的課程。有關各項課程的詳情，請參閱ERB課程總覽，或向相關培訓機構查詢。