

地產營業員（地產營業員資格考試）基礎證書 Foundation Certificate in Estate Salesperson Training (Salespersons Qualifying Examination)

- 課程對象：** 有意投身地產代理業，入職地產營業員的失業或待業人士
- 課程目標：** 讓學員掌握從事地產營業員工作的基本知識和專業守則，掌握優質顧客服務及洽談技巧，並協助學員應考地產代理監管局認可的「營業員資格考試」以符合登記或獲得授權的資格，從而入職地產營業員或相關工作。
- 入讀資格：**
- 18歲或以上；及
 - 完成中學五年級或同等程度的教育^{*註一}（須呈交學歷證明文件副本）；及
 - 符合地產營業員發牌條件^{*註二}；及
 - 須通過面試、中文及英文語文能力入學試；及
 - 具就業意欲；及
 - 對地產代理工作有興趣

註：

- 一. 完成以下或更高教育程度的學歷會被視為符合有關學歷要求：
 - 中學五年級(包括新高中學制下的中學五年級)；
 - 於香港中學會考五個不同科目取得及格成績（取得E級或以上的成績，或於2007年或以後"以水平參照成績匯報"計劃下取得第二等級或以上的成績）；
 - 完成毅進計劃(須於10個不同科目取得及格成績)；
 - 於香港中學文憑考試的任何五個科目獲得指定的成績（包括：新高中科目第二級成績，應用學習科目[最多計算兩科]「達標」成績，及其它語言科目E級成績）
- 二. 有關地產營業員牌照的發牌條件，詳情請瀏覽地產代理監管局網頁 <http://www.eaa.org.hk>

時數： 192小時（訓練期約9週）

教學方法： 課堂教授、示範、角色扮演及實習

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之最低要求(80%)；及
- (ii) 必須於課程持續評估考獲整體及格分數 (60%)；及
- (iii) 必須於持續評估筆試的第一及第二部份同時取得及格分數 (60%)。

公開考試安排：

本課程的期末考試為「營業員資格考試」公開考試，目的為協助學員獲取入職所需認證或專業資格。在一般情況下，培訓機構會於課程開班後兩星期內為有出席課堂的學員安排報考有關公開考試，並讓學員於課程完班後一個月內應考有關公開考試。

訓練內容：

單元	內容	訓練時數
(一)行業簡介	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地產營業員的工作範圍及入職條件 2. 行業前景及持續專業進修計劃 3. 地產業務詞彙 	4
(二)「營業員資格考試」內容的技術訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 簡介香港地產代理業 2. 認識《地產代理條例》、《操守守則》及地產代理實務 3. 認識規管地產代理實務和物業轉易程序的法例 4. 土地註冊制度、查冊及與物業有關的資料系統的介紹 5. 簡介與建築物有關的知識、物業分類、物業管理及最新物業市況 6. 批租和租務事宜 	104
(三)投資及數據分析訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投資及數據分析的基礎概念 2. 組織資訊技巧和練習 	16
(四)顧客服務技巧訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 優質顧客服務 2. 介紹樓盤的表達及溝通技巧 3. 推銷、談判及洽商技巧 4. 職業道德及專業操守 5. 售後服務、處理顧客投訴 6. 建立顧客網絡技巧 7. 運用新媒體進行物業銷售及租賃 8. 角色扮演 	24
(五)資格考試試題分析	<ol style="list-style-type: none"> 9. 試題分析及研究 	12

單元	內容	訓練時數
(六)個人素養	1. 自我認識及管理 2. 思維及情緒管理 3. 工作服務文化及技巧 4. 溝通技巧、人際關係及團隊精神	20
(七)求職技巧	1. 求職及面試技巧 2. 相關條例簡介	12
合計：		192

評估：

1. 持續評估(100%)：包括角色扮演、筆試及「個人素養及求職技巧」單元評核
2. 期末考試：地產代理監管局認可的「營業員資格考試」

(每位課程出席率達 80%或以上的學員有一次期末考試補考機會)

註：培訓機構會為所有完成課程的學員（即出席率達 80%的學員，包括課程評核中及格或不及格的學員）於完班後提供六個月的就業及留職跟進服務。

【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。】