零售業

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、網上銷售、商品展示、客戶服務、倉務、貨品分發和行政支援等工作。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。

因應科技發展，顧客購物行為亦相應改變，實體商店購物並非唯一選擇，顧客使用網購的情況日趨普及，零售業應用零售科技，優化線上平台及實體商店的購物旅程，以全渠道零售策略結合數碼與線下體驗來提升顧客體驗。

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

（2026年10月）

僱員再培訓局
ERB熱線 182 182 • www.erb.org
“My ERB” FB • “蔣知識 Captain K” IG
課程搜尋

2026-27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

投訴處理

消費者投訴處理、風險預防及法律認知(真實案例分析)證書(兼讀制)

人工智能

人工智能於零售行業應用II證書(兼讀制)

人工智能於零售行業應用I證書(兼讀制)

智慧零售

智慧零售銷售計劃管理證書(兼讀制)

智慧零售顧客體驗管理證書(兼讀制)

顧客關係

零售業顧客關係管理(CRM)系統的認識基礎證書(兼讀制)

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)

職業英語會話

零售業英語會話(一般行業)II基礎證書(兼讀制)

零售業英語會話(一般行業)I基礎證書(兼讀制)

寵物店務員實務技能

寵物店務員實務技能(寄養服務)基礎證書(兼讀制)

零售科技

零售科技實務應用知識基礎證書(兼讀制)

銷售及顧客服務

零售業「以禮待客」技巧基礎證書(兼讀制)

穆斯林友善卓越服務基礎證書(兼讀制)

小六

失業、待業人士

業內人士 / 有興趣轉業人士

歡迎15歲或以上的香港合資格僱員報讀

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。