



裝備自己 勇闖零售業

讀者來信：我今年21歲，男性，中五畢業，會考只有三分。畢業後兩、三年斷斷續續從事侍應、倉務員等工作，也試過在朋友的手機店當臨時店務員。在學校讀書時，我喜歡參與課外活動，包括山藝學會及社會服務團。近來開始認真思考自己的前途，希望找一份有前景的工作。現有以下問題，請ERB培訓顧問解答：1. 零售業有前景嗎？2. 如何令自己有更大的機會加入一些好公司？

培訓顧問回覆：從你過往曾參與的課外活動看，相信你應該是好動及喜歡與人接觸，零售店務員的工作是需要靈活應變及善於與不同客人溝通，只要你願意學、願意做應該可以勝任。

零售業是香港的主要行業之一，根據統計處資料顯示，2011年10月零售業總銷售貨值較2010

年同期上升23.1%。2011年10月份訪港旅客亦較2010年同期上升16.4%。因應「自由行」對零售業所帶來的商機，相信未來零售業仍然具發展優勢。

你問及如何令自己有更大的機會加入有前景的公司，我認為最基本是先要裝備自己。僱員再培訓局(ERB)開辦的「零售店務員證書課程」，可以幫助你掌握關於店鋪營運、貨品管理、顧客服務及投訴處理等技巧，有助提升你入職的機會。除技能知識外，從事零售業亦需要有良好的語言能力，ERB亦有一系列普通話及英語課程，相信可以幫助你加強常用語言的能力。此外，ERB亦有關於銷售不同產品的課程，例如電子產品、鐘表珠寶、運動及潮流服飾、汽車銷售等，可加強你對銷售特定產品的認識。入職以後，亦可修讀ERB在「新技能提升計劃」下一系列的零售業進修課程。經驗累積加上進修增值，有機會晉升至高級店

務員、店長、甚至管理層。你更可考慮修讀ERB的「初級營銷員(國家職業資格)證書」，完成課程後可獲廣東省勞動廳發出初級營銷員(國家職業資格)證書，令你獲得專業認證，有助晉升及發展。

上述只是初步建議，你可以瀏覽ERB網址 www.erb.org 了解更多課程，或預約與ERB培訓顧問面談，讓我們更了解你的培訓需要及就業意向，從而提供更多合適的資訊。J

僱員再培訓局(ERB)於1992年成立，通過統籌、撥款和監察，委任約130間培訓機構，提供具市場需求的培訓課程及服務，以靈活配合市場變化。讀者如有進修及就業的疑難，可電郵至ask.tc@erb.org ERB，我們的培訓顧問樂意與讀者解答疑難。