



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

DATE : 3 July 2015

MEMORANDUM TO : Members of the Hong Kong Retail Management Association and Fellow Retailers

SUBJECT : Training Series: Retail Workshops (Aug to Nov 2015, QF Linked)

培訓系列：零售工作坊（2015年8月至11月，資歷架構認可第三級）

To provide participants with related knowledge and skills in specific areas of retail sales and management, the Association is pleased to offer the following workshops conducted by seasoned training professionals from VTC. These workshops are part of Advanced Certificate in Retail Sales & Management offered by Business Services Centre, VTC and linked to QF Level 3. Act now to secure your seat!

(A) **Master Consultative Skills of Customer Service** 掌握顧問式顧客服務技巧 (12-Aug-2015)

(B) **Master Skills in Managing Thorny Customers** 掌握應對難纏顧客的技巧 (16-Sep-2015)

(C) **Art of Selling** 掌握基礎銷售技巧 (14-Oct-2015)

(D) **Master Creativity and Problem Solving Skills** 掌握創意和解難的技巧 (19-Nov-2015)

學員更可累積學分報讀「單元證書」或「高級證書」，以獲取資歷架構認可第三級別。

如果你嘅員工係。。。

1. 零售年資/經驗尚淺 或
2. 有一定前線經驗但遇上瓶頸 或
3. 需要更多技巧去滿足顧客要求

唔好猶豫，立即報名參加！

每間公司每班最多報五位！

名額先到先得。

課程查詢 VTC : 2957-5705

報名 HKRMA : event@hkrma.org



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

✓ 內容取材自職業訓練局企業人才培訓中心零售管理高級證書課程 (資歷架構認可第三級)

導師: 視乎各工作坊而定
對象: 零售業前線人員 / 中小企零售商
上課地點: 長沙灣荔枝角道 702 號 IVE(黃克競) 215 室 (港鐵長沙灣站 B 出口)
費用: 會員公司: 每位\$430 | 非會員公司: 每位\$530
授課語言: 粵語授課 中文教材

Master Consultative Skills of Customer Service

Deadline
截止日期
5/8/2015

掌握顧問式顧客服務技巧

12 Aug 2015 (Wed) | 9:00am – 5:30pm

工作坊內容:

- 介紹不同水平的顧客服務及其障礙和挑戰
- 什麼是專業顧客服務的行為
- 怎樣運用「心理學」於顧客服務中
- 為顧客解決問題的技巧
- 如何讓顧客享受真正的購買樂趣

導師: Mr. Joseph Chow

(職業訓練局企業人才培訓中心講師)

Deadline
截止日期
8/9/2015

Master Skills in Managing Thorny Customers

上半年滿意度達 100% 的工作坊

掌握應對難纏顧客的技巧

16 Sep 2015 (Wed) | 9:00am – 5:30pm

工作坊內容:

- 常見的難纏處境
- 了解難纏顧客的行為
- 分析難纏顧客的需要
- 處理難纏顧客的技巧

導師: Ms. Cally Chan

(職業訓練局企業人才培訓中心講師)



HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

✓ 內容取材自職業訓練局企業人才培訓中心零售管理高級證書課程 (資歷架構認可第三級)

導師: 視乎各工作坊而定
對象: 零售業前線人員 / 中小企零售商
上課地點: 長沙灣荔枝角道 702 號 IVE(黃克競) 215 室 (港鐵長沙灣站 B 出口)
費用: 會員公司: 每位\$430 | 非會員公司: 每位\$530
授課語言: 粵語授課 中文教材

— THE ART OF — SELLING

掌握基礎銷售技巧

導師: Ms. Selina Wong

(職業訓練局企業人才培訓中心講師)

Deadline
截止日期
7/10/2015

14 Oct 2015 (Wed) | 9:00am – 5:30pm

工作坊內容:

- 銷售新趨勢
- 與顧客建立互信的要訣
- 銷售推介的心法
- 達成交易的秘訣

Deadline
截止日期
12/11/2015

19 Nov 2015 (Thurs) | 9:00am – 5:30pm

工作坊內容:

- 什麼是創意思維及妨礙創意的因素
- 如何發揮自我的創意思維
- 從不同角度思考及探索問題
- 運用創意思維解決問題的技巧

導師: Ms. Cally Chan

(職業訓練局企業人才培訓中心講師)

Master Creativity and Problem Solving Skills

掌握創意和解難的技巧





HONG KONG
RETAIL MANAGEMENT
ASSOCIATION

香港零售管理協會

Please return the form by

Fax: 2866 8380

Email: event@hkrma.org

2015 Retail Workshops Enrolment Form (AUG - NOV)

- (A) Master Consultative Skills of Customer Service 掌握顧問式顧客服務技巧 (12-Aug-2015)
 (B) Master Skills in Managing Thorny Customers 掌握應對難纏顧客的技巧 (16-Sep-2015)
 (C) Art of Selling 掌握基礎銷售技巧 (14-Oct-2015)
 (D) Master Creativity and Problem Solving Skills 掌握創意和解難的技巧 (19-Nov-2015)

公司資料 Company Information

Company 公司名稱	:	_____		
Contact Person (Mr./Ms.) 聯絡人 (先生/女士)	:	Position : 職位	:	_____
Tel 電話	:	Fax 傳真	:	_____
Email 電郵地址	:	_____		

The following person(s) will attend the captioned workshop 出席者如下:

<u>Name 姓名</u>	<u>Position 職位</u>	<u>E-mail 電郵</u>	<u>Workshop* 工作坊*</u>
_____	_____	_____	A/B/C/D
_____	_____	_____	A/B/C/D
_____	_____	_____	A/B/C/D
_____	_____	_____	A/B/C/D

* Please delete whichever inappropriate *請刪去不適用者

如欲累積學分報讀「單元證書」或「高級證書」(資歷架構認可第三級別), 請閱讀及填寫此部份。

- (1) 報讀者資格: (a) 持香港中五或新高中文憑學歷; 或 (b) 持香港中三學歷, 需要有 3 年相關工作經驗; 或 (c) 年滿 23 歲及 2 年或以上相關工作經驗。
- (2) 須提交 身份證、學歷證明 及/或 工作證明 副本, 單元證書需於兩年內完成單元內的四個科目, 並通過評估。高級證書需於兩年內完成任何三個單元, 須包括「銷售課程」及「管理課程」, 並通過評估。

身份證號碼

								()
--	--	--	--	--	--	--	--	-----

教育程度

- 大專或以上 中五/新高中文憑或以上 中三/新初中三或以上

工作經驗

- 2 年以下 2 年或以上 3 年或以上 5 年或以上

教育程度

日期 (月 / 年)	學歷	修讀科目	院校名稱	頒發日期

工作經驗

日期 (月 / 年)	機構名稱	全職/兼職	職位

付款方法 Payment Method

Cheque Payment 支票 HK\$ _____ (Chq No: _____)

American Express (AE) Card Payment (all information MUST be completed):

Card Member Name: _____ Card Number: _____

Card Expiry Date: _____ Amount Due: HK\$ _____

Card Member Signature: _____

聲明 Declaration

本協會收集的 貴公司資料將用作處理上述活動申請。請注意 貴公司必須提供所有資料，以便本會處理有關申請。本會將會使用 貴公司所提供的公司資料作通訊及市場推廣的用途，包括協會的通告、刊物、研究資料、市場資訊；推廣協會的周年活動、研討會、會議、簡報會、獎項計劃、培訓計劃及服務，以及協會的合作夥伴所舉辦的同類活動。本會只在取得 貴公司的同意後才會使用有關資料。 貴公司有權要求查閱或更正公司的資料，請書面以郵寄、電郵(event@hkrma.org) 或 傳真 (2866 8380) 方式與本會職員吳小姐聯絡。

本公司 [] 同意 / [] 不同意 協會使用上述的個人資料作上述宣傳推廣用途。

公司蓋印

If a receipt is required, please complete the section below. 如需收據，請填妥以下資料

Name 姓名: _____

Address 地址: _____

報名程序 Application Procedures

- Application form can be submitted by email or fax. Copy of application form and a crossed cheque payable to "Hong Kong Retail Management Association Ltd" should be sent to the HKRMA by post.
- Mailing address: 7/F., First Commercial Building, 33-35 Leighton Road, Causeway Bay, Hong Kong.

條款及細則 Terms and Conditions

- Each company can enroll 5 seats. Due to limited seats, enrollment will be made on a first-come-first-served basis. In case of unsuccessful enrollment, HKRMA will notify the applicants individually.
- Confirmation is subject to payment in full. Confirmation email will be sent to the successful applicant at least 2 working days before the event.
- No refund for cancellation.
- Substitution of applicant is allowed. Written notification should be sent to the HKRMA at least 3 working days before the event.
- If typhoon Signal No. 8 or above is hoisted at or after 7:00am, the event will be cancelled. If Typhoon Signal No. 8 or above is hoisted at or after 1:00pm, afternoon event will be cancelled. HKRMA reserves the final right to cancel or reschedule the event.
- HKRMA reserves the final right to reject any application, cancel or change the event arrangement.

私隱條例 Data Privacy Statement

The information collected from your company will be used for purpose of processing your company' s application. Please note that it is mandatory for your company to provide all the data. If your company does not provide such data, the Association will not be able to process the application. The Association intends to use all your company' s data for communication and marketing purposes; the data will be used for distributing circulars, publications, research materials, market information; promotion of the annual events, conferences, seminars, briefings, meetings, awards programmes, training programmes, and services of the Association; and direct marketing of activities similar to the Association' s above activities which are organized by the Association' s business partners. The Association shall not so use the data unless with your company' s consent. Your company has the right to request access to and correction of information held by us about your company. If your company wishes to access or correct the data, please contact us by writing to Ms. Ng at our address, by email (event@hkrma.org) or by fax (2866-8380).