



明愛社區書院

毅進文憑

2018 - 2019



選修群組一

運動及體適能教練-

課程手冊

# 目錄

|                   |    |
|-------------------|----|
| 1. 毅進文憑的學習目標      | 2  |
| 2. 課程結構           | 2  |
| 3. 必修單元內容         |    |
| 3.1 中國語文          | 2  |
| 3.2 英國語文          | 4  |
| 3.3 數學            | 6  |
| 3.4 通識教育          | 7  |
| 3.5 人際傳意技巧        | 9  |
| 4. 選修群組的學習目標      | 10 |
| 5. 選修群組的學習成效      | 10 |
| 6. 選修群組內容         |    |
| 6.1 運動及體適能教練技巧 I  | 11 |
| 6.2 運動及體適能教練技巧 II | 13 |
| 6.3 顧客服務          | 14 |

- 註： 1. 本手冊所載資料如有更改，恕不另行通知，請留意院校之最新通告。  
2. 如對本手冊之內容有任何疑問，可於院校辦公室時間內親往修讀之院校校務處或致電查詢。

## 1. 毅進文憑的學習目標

- 為中六離校生和年滿 21 歲的成年學員提供另一學習途徑，讓他們取得就業和進修所需的正式學歷；
- 協助學員掌握各種一般技能和常識，包括基本語文能力、資訊科技技能、數學推理能力和人際關係技巧，從而使學員能夠在這些方面建立穩固的基礎；以及
- 加強學員的學習動機，培養他們的自學能力，讓他們可獨立地繼續進修。

## 2. 課程結構

毅進文憑課程共 600 學時，包括 420 學時的必修單元，即中國語文、英國語文、數學、通識教育和人際傳意技巧，其中中國語文和英國語文各 120 學時，而數學、通識教育和人際傳意技巧各 60 學時。其餘 180 學時的修讀選修單元，包括：

- 香港建造業概述
- 土木及屋宇建造基本工藝
- 延伸數學

## 3. 必修單元內容

### 3.1 中國語文

#### i. 目標

本科旨在通過一系列學習歷程，提升學員的中國語文能力（包括閱讀、寫作、聆聽、說話等方面），同時啟發學員發展共通能力，培育正確價值觀和待人處事的態度，讓學員在升學和就業上，都能掌握和運用書面語和口語（包括粵語和普通話）與人溝通，並能學會學習，具備終身學習的能力。

#### ii. 學習成果

學員修畢本科後，應能：

1. 綜合知識和經驗，理解、分析、評價各種語文作品、話語、視聽資訊的內容和表達手法，並闡述個人感受和見解；
2. 運用合適的語文表達方式和技巧，表達思想、感情，以及與人溝通；
3. 有效地運用語文策略進行聆聽、說話、閱讀和寫作活動，包括：
  - 理解在生活、學習和工作中所聽到的對話、討論和報告；
  - 就生活、學習和工作中的話題，向人報告和與人對話；
  - 理解生活、學習和工作中所閱讀的文字資料和指示說明文書；
  - 寫作事務紀實文書、社交禮儀文書和指示說明文書，以應付生活和工作的需要；
4. 對學習中國語文感興趣，具有良好的學習習慣和態度，樂於與人溝通；

5. 在日常生活中體現優秀的中華文化，並反思中華文化可優化的地方；
6. 能自主探究、獨立思考、與人協作，運用批判性及創造性思考以解決問題和建構知識；
7. 在日常生活和工作中運用普通話作有效的傳意和溝通。

iii. 內容

本科的教材分為三大部分—「語文部分」、「專題研習部分」和「普通話部分」

語文部分

| 單元  | 單元名稱                    |
|-----|-------------------------|
| 單元一 | 語文知識                    |
| 單元二 | 閱讀及寫作訓練（上）：記敘文及新聞       |
| 單元三 | 閱讀及寫作訓練（下）：說明文、議論文與公務文書 |
| 單元四 | 說話訓練                    |
| 單元五 | 聆聽訓練                    |

專題研習部分

| 單元  | 單元名稱              |
|-----|-------------------|
| 單元一 | 第一階段：閱讀與取材        |
| 單元二 | 第一階段：討論（題目、大綱）與定題 |
| 單元三 | 第二階段：搜集、組織和分析資料   |
| 單元四 | 第三階段：口頭匯報及撰寫書面報告  |

普通話部分

| 課題  | 課題名稱  |
|-----|-------|
| 第一課 | 我是誰？  |
| 第二課 | 香港的飲食 |
| 第三課 | 在香港購物 |
| 第四課 | 香港自由行 |
| 第五課 | 面試    |
| 第六課 | 衛生與健康 |

iv. 評核方法及配分

| 評核項目   | 配分   |
|--|------|
| 語文部分的持續性評估，包括課堂參與、單元綜合作業、新聞閱讀評估和個人短講，共佔本科總成績 25%   | 25%  |
| 專題研習部分：研習報告  | 15%  |
| 上學期考試  | 20%  |
| 期終考試   | 30%  |
| 「普通話部分」的成績佔本科總成績10%，由下列項目組成：<br><ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 上學期測驗（佔本科總成績4.5%）</li> <li>➤ 下學期口試（佔本科總成績4.5%）</li> <li>➤ 課堂參與（佔本科總成績1%）</li> </ul> | 10%  |
| 總分   | 100% |

學員必須在科目總評分取得 50%或以上，及出席率達 80%或以上，才被視為及格。

3. English Language

i. Aims

The Diploma Yi Jin English Language curriculum aims to:

1. *Focus* on your application of English for various everyday purposes.
2. *Broaden* and *deepen* the language competencies you have developed through secondary education, so that you can use English proficiently for personal and intellectual development, effective social interaction, further study, vocational training, work and pleasure.
3. Further *develop* your interest and confidence in using English.
4. Further *broaden* your knowledge, understanding and experience of various cultures in which English is used.
5. *Develop* and *prepare* you for further study, vocational training or work.
6. Further *develop* your learning skills and positive values and attitudes to meet the needs of our rapidly-changing, knowledge-based society.

ii. Intended learning outcomes (ILOs)

Upon successful completion of this course, you should be able to use increasingly complex English skills in a range of everyday and extended situations to:

|           |  |
|-----------|--|
| Listening | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identify information, ideas, intended meanings, views, attitudes and feelings in spoken texts at a normal rate of speech.</li> <li>➤ Comprehend and take notes from spoken texts of moderate length accurately.</li> </ul>  |
| Speaking  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Present information, ideas, intended meanings, views, attitudes and feelings clearly, coherently and appropriately.</li> <li>➤ Participate effectively in oral interactions involving different audiences and purposes.</li> <li>➤ Identify consonants and vowels in words and pronoun words more accurately.</li> </ul>                      |
| Reading   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Interpret and analyse written texts of moderate length, within familiar and less familiar contexts.</li> <li>➤ Identify main ideas and supporting details in written texts, and evaluate different points of view and arguments.</li> </ul>   |
| Writing   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Present information, ideas, views, attitudes and feelings clearly and appropriately in major text types.</li> <li>➤ Organize and integrate information and ideas to write texts for different purposes and audiences.</li> <li>➤ Express ideas, views, attitudes and feelings using the language focus items learnt in each module</li> </ul> |

iii. Course Outline

| <u>Module</u> | <u>Title</u>                  |
|---------------|-------------------------------|
| Module 1      | Making friends                |
| Module 2      | Leisure and entertainment     |
| Module 3      | Amazing deeds and people      |
| Module 4      | Travel                        |
| Module 5      | Communications and technology |
| Module 6      | The wonderful world of work   |
| Module 7      | Workplace communication       |

iv. Assessment Methods and Relative Weightings

| <u>Assessment type</u>   | <u>Marks</u> |
|--|--------------|
| Assignment 1: End of Module 2  | 10%          |
| Assignment 2: End of Module 5  | 10%          |
| Assignment 3: End of Module 7  | 10%          |
| Individual student portfolio <ul style="list-style-type: none"><li>● Read aloud (2%)</li><li>● Reading Comprehension (2%)</li><li>● Writing tasks (6%)</li></ul> | 10%          |
| Class participation  | 10%          |
| Mid-term exam :Modules 1-4   | 20%          |
| Final exam: Modules 5-7  | 30%          |
| Total  | 100%         |

Students must achieve at least 50% overall marks and an attendance rate of 80% in order to pass a course.

3.3 數學

i. 目標

本科的設計宗旨基於兩個概念—數學素養及熟練算解能力。數學素養指學員對數學各個重大範疇中的基礎概念有所認識，並對數學在人類文明演進過程中所扮演的角色有一概略的了解。在今天這個以科技和數學所主導的現代化世界，這種素養是高中教育的重要組成部分；至於熟練算解能力，則能夠幫助學員應付未來日常生活和工作上的運算需要。

ii. 學員修畢本科後，應能：

1. 闡釋含有數學語言表達的新聞內容及社會議題；
2. 解決日常生活中可能遇到的基礎數學問題(例如銀行利率和基礎統計)；
3. 運用數學推理的方法解決各種情境的問題；
4. 欣賞數學中的優美之處，以及其對人類文化成就的貢獻。

iii. 內容

| <u>單元</u> | <u>單元名稱</u> |
|-----------|-------------|
| 單元一       | 數、指數與對數     |
| 單元二       | 方程式及其圖像     |
| 單元三       | 幾何學與三角學     |
| 單元四       | 概率與組合數學     |
| 單元五       | 基礎統計學       |
| 單元六       | 財務數學        |

iv. 評核方法及配分

| <u>評核項目</u>   | <u>配分</u> |
|---------------|-----------|
| 課堂參與          | 5%        |
| 作業一（家課）       | 5%        |
| 作業二（家課）       | 5%        |
| 小測一（開卷模式）     | 10%       |
| 小測二（開卷模式）     | 10%       |
| 小測一至五(非開卷模式)  | 10%       |
| 中期考試(單元一至四)   | 15%       |
| 期終考試(單元 5 和六) | 40%       |
| 總分            | 100%      |

學員必須在科目總評分取得 50%或以上，及出席率達 80%或以上，才被視為及格。

3.4 通識教育

i. 目標

本科強調的不單是知識的內容，更注重獲取知識的歷程，以及思考公共議題的方法。故此，本科的宗旨是通過議題探究，擴闊知識基礎和視野，讓學員掌握多角度思考，以及慎思明辨的技能，培養正面價值觀。通過本科的學習，期望學員最終能成為終身學習者，不斷反思，並且關心社會事務，和關懷人類文明的發展。



ii. 學習成果  
學員修畢本科後，應能：

- 辨識事實資料中所闡明和隱含的觀點和價值取向；
- 運用多角度思考和相關知識，分析和反思有關個人、社會、國家，及至全球性的重要議題；
- 反思自己作為香港人、中國人及世界公民的多重身分，應盡的權利和義務；
- 探究與自身、社會、國家以至全球性的議題，從而提升學會學習和終身學習能力。

iii. 內容

| 單元  | 單元名稱   |
|-----|--------|
| 單元一 | 通識教育基礎 |
| 單元二 | 自然環境   |
| 單元三 | 當今世界   |
| 單元四 | 現代中國   |
| 單元五 | 今日香港   |

iv. 評核方法及配分

| 評核項目   | 配分   |
|--|------|
| 課堂參與   | 8%   |
| 單元二至五均設有簡單的「小測／習作」，每次3%                                    | 12%  |
| 新聞評論   | 15%  |
| 小組專題研習<br>在單元二至五的內容範圍中選一個議題，要求如下：<br>提交探究大綱、作出口頭匯報，並繳交報告書。 | 25%  |
| 中期考試   | 10%  |
| 期末考試   | 30%  |
| 總分   | 100% |

學員必須在科目總評分取得 50%或以上，及出席率達 80%或以上，才被視為及格。

### 3.5 人際傳意技巧

#### i. 目標

本科以學員為中心，學員藉着對自我溝通、人際溝通和小組互動的過程，掌握有效的溝通技巧，並反思及改善不同情境的溝通情況。本科期望學員能夠積極參與課堂活動，當中包括寫作、說話、聆聽、集體研討、報告及回應，並通過練習和反思，藉此提升人際溝通傳意能力。

#### ii. 學習成果

學員修畢本科後，應能：

1. 運用有效溝通行為來開展、建立及發展正面有效的人際社交和工作關係；
2. 認清個人於日常溝通中的強弱之處，並能完善其溝通過程以適切不同處境；
3. 評估影響人際溝通的各種元素，包括性別、階級及文化等；
4. 運用有效的溝通策略處理衝突和進行談判；
5. 在不同情境中運用有效溝通技巧；
6. 在人際溝通中展示正面的自我形象，並表現自信和自律的素質；
7. 在溝通過程中運用創意和批判思考，以提升解決難題的能力。

#### iii. 內容

| 單元  | 單元名稱                 |
|-----|----------------------|
| 單元一 | 課程導向及人際溝通過程概覽        |
| 單元二 | 自我認識與人際傳意            |
| 單元三 | 基本溝通與傳意技巧            |
| 單元四 | 大眾傳媒、新媒體、青年流行文化與人際溝通 |
| 單元五 | 不同情境中的人際溝通           |
| 單元六 | 傳意表達技巧               |

iv. 評核方法及配分

| 評核項目  | 配分   |
|---|------|
| 課堂參與(上學期)   | 10%  |
| 課堂參與(下學期)   | 10%  |
| 測驗  | 5%   |
| 反思練習(一)   | 5%   |
| 反思練習(二)   | 5%   |
| 技巧測試(一)   | 5%   |
| 技巧測試(二)   | 5%   |
| 專題研習(個人)<br>✧ 人口頭匯報(10%)<br>✧ 個人書面報告(15%)                                     | 25%  |
| 專題研習(小組)<br>✧ 小組專題研習建議書(5%)<br>✧ 小組口頭匯報(10%)<br>✧ 小組書面報告(10%)<br>✧ 個人反思報告(5%) | 30%  |
| 總分  | 100% |

學員必須在科目總評分取得 50% 或以上，及出席率達 80% 或以上，才被視為及格。

4. 選修群組的學習目標

本選修群組旨在教授學員：

1. 運動科學及體適能訓練相關之基礎知識及技能；
2. 進行簡單的體適能測試及姿勢評估，因應不同的體能及訓練目的，選取合適訓練方案、工具和技巧；
3. 提供安全、合適的運動及體適能訓練和指導；及
4. 介紹顧客服務的基本要素，並說明如何在實際情況下應用。

5. 選修群組的學習成效

修畢本選修群組後，學員應能：

1. 解釋運動科學及體適能訓練的基礎概念，健康理論、營養與運動效能關係；
2. 跟據體適能的評估結果，並運用訓練方案設計的基本原理，進行，制訂合適的伸展動作、抗阻力和有氧訓練計劃；
3. 說明帶領運動及體適能訓練時須注意的安全守則和糾正錯誤的運動姿勢；及
4. 按照職業道德標準協助顧客選擇合適的產品，並與顧客建立關係，及有效地處理顧客投訴。

## 6.1 運動及體適能教練技巧 I

### i. 目標

本科目旨在教授學員：

1. 四大健康體適能元素及有氧運動的定義及相關的訓練；
2. 與運動有關之主要結締組織、骨骼、滑液關節的名稱、位置及功能；
3. 有氧運動中，心血管系統及有關肌肉之反應；
4. 使用食物營養素含量計算食物熱量，介紹碳水化合物、脂肪及蛋白質攝入指引；
5. 如何按照簡化人體動作分析方法，並教授如何通過分析找出相似訓練動作的不同效果和分別；
6. 如何按照健康體適能評估方法及安全守則，為學員安排體能測試；
7. 如何準確地提示及示範正確訓練動作要點，帶領學員有效地練習動作。

### ii. 學習成效

修畢本科目後，學員應能：

1. 描述四大健康體適能元素及有氧運動的定義及相關的訓練；
2. 描述與運動有關之主要結締組織、骨骼、滑液關節的名稱、位置及功能；
3. 描述有氧運動中，心血管系統及有關肌肉之反應；
4. 使用食物營養素含量計算食物熱量，認識碳水化合物、脂肪及蛋白質攝入指引；
5. 按照簡化人體動作分析方法找出常見健身訓練動作，並能簡述相似訓練動作的不同效果和分別；
6. 按照健康體適能評估方法及安全守則，為學員安排體能測試，並根據測試結果作出評級；及
7. 準確地提示及示範正確訓練動作要點，帶領學員有效地進行訓練。

### iii 內容

| 課題  | 課題名稱   |
|-----|--|
| 課題一 | 1. 體適能理論和元素 <ul style="list-style-type: none"><li>● 體適能理論和元素基本概念</li><li>● 課堂：模擬考試及覆習</li></ul>    |
| 課題二 | 2. 功能解剖學(I) <ul style="list-style-type: none"><li>● 功能解剖學基本概念</li><li>● 功能解剖學及人體動作分析綜合回顧</li></ul> |

|     |   |
|-----|---|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 課堂表現考核</li> <li>● 模擬考試及覆習</li> </ul>   |
| 課題三 | 3. 運動生理學 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運動生理學基本概念</li> <li>● 模擬考試及覆習</li> </ul>   |
| 課題四 | 4. 運動和營養 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 運動和營養基本概念</li> <li>● 模擬考試及覆習</li> </ul>   |
| 課題五 | 5. 生物力學和人體動作分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 生物力學和人體動作分析基本概念</li> <li>● 功能解剖學及人體動作分析綜合回顧</li> <li>● 課堂表現考核</li> <li>● 模擬考試及覆習</li> <li>● 基礎理論考試</li> </ul>   |
| 課題六 | 6. 功能解剖學(II)及運動生理學 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 功能解剖學及運動生理學基本概念</li> <li>● 抗阻力訓練及功能解剖學綜合回顧</li> </ul>   |
| 課題七 | 7. 健康體適能評估 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 健康體適能評估及計劃安排</li> <li>● 課堂表現考核</li> </ul>   |
| 課題八 | 8. 健身室抗阻力訓練及訓練技巧 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 抗阻力訓練原則及實踐</li> <li>● 抗阻力訓練及功能解剖學綜合回顧</li> <li>● 綜合複習及模擬考試</li> <li>● 健身指導技巧實務考試</li> <li>● 綜合理論考試</li> </ul> |

iv 評核方法及配分

| 評核項目       | 配分   |
|------------|------|
| 課堂表現考核     | 10%  |
| 基礎理論考試     | 30%  |
| 健身指導技巧實務考試 | 40%  |
| 綜合理論考試     | 20%  |
| 總分         | 100% |

學員必須在科目總評分取得50%或以上，及出席率達80%或以上，才被視為及格。

## 6.2 運動及體適能教練技巧 II

### i. 本科目旨在教授學員：

1. 推廣、銷售及溝通技巧，進行服務銷售及推廣；
2. 常見營養補充品的功能、原理及有效性；
3. 如何按照學員明顯姿勢及柔韌性問題，提供相關阻力及伸展訓練；
4. 訓練有特別需要之學員的及安全指引；及
5. 如何按照學員目標選取適當的訓練內容。

### ii. 修畢本科目後，學員應能：

1. 運用推廣、銷售及溝通技巧，進行服務銷售及推廣；
2. 瞭解常見營養補充品的功能、原理及有效性；
3. 按照學員明顯姿勢及柔韌性問題，為學員提供相關阻力及伸展訓練；
4. 為特別需要之學員提供相關訓練及安全指引；及
5. 按照學員目標及應用訓練方案設計原則選取適當的訓練內容。

### iii 內容

| 課題  | 課題名稱   |
|-----|--|
| 課題一 | 1. 商業發展 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 銷售、市場推廣及溝通技巧</li> <li>● 業務推廣及商業發展</li> <li>● 課堂表現考核</li> <li>● 運動及體適能教練道德操守和專業行為</li> </ul>                           |
| 課題二 | 2. 營養與運動表現 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 營養及運動表現基本概念</li> </ul>   |
| 課題三 | 3. 體位和柔韌度分析及糾正 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 體位分析及柔韌性測試</li> <li>● 如何糾正體位偏離及改善柔韌度</li> <li>● 課堂表現考核</li> <li>● 體位分析綜合複習及模擬考試</li> <li>● 體位分析實務考試</li> </ul> |
| 課題四 | 4. 特殊人士訓練 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 特殊人士訓練指引</li> </ul>   |
| 課題五 | 5. 訓練方案設計 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 訓練原則和方案設計</li> <li>● 顧客導向訓練方案設計</li> </ul>  |

|     |   |
|-----|---|
| 課題六 | 6. 運動損傷及安全 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 鍛練的安全性及損傷預防</li> <li>● 綜合理論考試</li> </ul>        |
| 課題七 | 7. 職場實習 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 實習及紀錄</li> <li>● 自我導向學習</li> <li>● 畢業習作</li> </ul> |

iv 評核方法及配分

| 評核項目     | 配分   |
|----------|------|
| 課堂表現考核   | 10%  |
| 綜合理論考試   | 40%  |
| 體位分析實務考試 | 20%  |
| 畢業習作     | 10%  |
| 15小時職場實習 | 10%  |
| 體能測試     | 10%  |
| 總分       | 100% |

學員必須在科目總評分取得50%或以上，及出席率達80%或以上，才被視為及格。

### 6.3 顧客服務

i. 目標

本科目旨在教授學員：

1. 專業道德及員工守則相關知識；
2. 建立與顧客關係的相關知識和建立與顧客關係的技巧；
3. 優質顧客服務的相關知識和執行優質顧客服務計劃的技巧；及處理顧客投訴相關知識和處理顧客投訴的技巧。

ii. 學習成效

學員修畢本科後，應能：

1. 認識職業道德、員工守則以及香港僱傭條例；
2. 與顧客建立關係，瞭解他們的需求，並協助顧客選擇合適的產品；
3. 按照顧客服務計劃、程序及標準，執行顧客服務管理、提供優質服務；及
4. 按照程序和準則，有效地處理顧客投訴，並加以跟進。

| 課題  | 課題名稱  |
|-----|---|
| 課題一 | <p>1. 遵守專業道德及員工守則[105073L1]</p> <p>1.1 專業道德及員工守則相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 職業道德及員工守則的要求，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 個人品德</li> <li>■ 平等機會</li> <li>■ 尊重私隱</li> <li>■ 嚴守公司業務秘密等</li> </ul> </li> <li>● 職業道德及員工守則的重要性</li> <li>● 職業道德及員工守則對塑造專業形象的重要性</li> <li>● 香港僱傭條例</li> </ul> <p>1.2 專業道德及員工守則</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工守則</li> <li>● 專業道德的基本要求</li> <li>● 保持持平、公正及積極的態度</li> <li>● 配合整體零售業務的營運，協助業務發展</li> <li>● 香港僱傭條例之規定</li> </ul>                                |
| 課題二 | <p>2. 建立與顧客關係[105074L2]</p> <p>2.1 建立顧客關係的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 良好的顧客關係的重要性</li> <li>● 有關顧客服務的政策和程序</li> <li>● 保存顧客資料庫的法例要求</li> <li>● 建立顧客關係的技巧，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 良好的溝通能力</li> <li>■ 良好的個人形象</li> <li>■ 顧客的心理</li> <li>■ 處理困難的顧客</li> </ul> </li> <li>● 基本的銷售技巧</li> </ul> <p>2.2 建立與顧客關係</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 各種正式和非正式渠道與顧客接觸，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 面談</li> <li>■ 設立顧客熱線電話（如顯示在收據上）</li> <li>■ 電郵／線上交談／面書</li> </ul> </li> </ul> |



|            |  |
|------------|--|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 顧客意見表（擺放在所有零售店舖）</li> <li>■ 傳真方式等</li> <li>● 恰當溝通技巧，與顧客建立信任</li> <li>● 顧客採購的需求 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 觀察身體語言</li> <li>■ 主動詢問如何幫助他們</li> <li>■ 顧客資料庫</li> </ul> </li> <li>● 提供顧客服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 給顧客留下良好印象</li> <li>■ 對顧客查詢提供準確的信息</li> <li>■ 滿足顧客需求的產品</li> <li>■ 向顧客推介適合的新產品</li> </ul> </li> <li>● 收集顧客的資料，用作未來推廣用途（如：邀請成為尊貴顧客）</li> </ul>   |
| <p>課題三</p> | <p>3. 執行優質顧客服務計劃[105076L3]</p> <p>3.1 優質顧客服務的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 熟識機構產品的特性及功能</li> <li>● 瞭解機構顧客服務計劃</li> <li>● 明白優質顧客服務的定義，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 優質服務與服務的分別</li> <li>■ 優質服務的形式 <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 顧客認知</li> <li>◆ 顧客期望</li> <li>◆ 標準服務與真實服務之間差異等</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 零售行業顧客服務的特性瞭解管理零售行業服務之元素，如： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 顧客增值服務</li> <li>■ 顧客服務文化</li> <li>■ 顧客滿意度等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解零售業界服務人員必須遵守的規則及具備的技巧，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 紀律及服務守則</li> <li>■ 良好的溝通技巧</li> <li>■ 良好的個人形象</li> <li>■ 瞭解顧客的心理</li> </ul> </li> </ul> <p>3.2 執行優質顧客服務計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照機構顧客服務的標準，-為顧客提</li> </ul> |

|            |  |
|------------|--|
|            | <p>供優質服務，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 掌握影響顧客選擇產品或服務的各種因素</li> <li>■ 耐心聆聽顧客的查詢／意見</li> <li>■ 辨識顧客的真正需要，妥善處理顧客的問題</li> <li>■ 分析顧客意見或投訴</li> <li>■ 進行零售地點之日常顧客服務管理</li> <li>■ 服務質素記錄管理</li> <li>■ 顧客檔案及信息管理</li> <li>■ 顧客服務管理電子化，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 網頁資料庫</li> <li>◆ 顧客資料保密數據庫等</li> </ul> </li> <li>● 因應市場環境的改變，檢討機構的優質服務準則及所提供的顧客服務的質素，提供改善的建議</li> </ul>   |
| <p>課題四</p> | <p>4. 處理顧客投訴[105079L3]</p> <p>4.1 處理顧客投訴相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 處理顧客投訴的指引和程序 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 優質顧客服務</li> <li>■ 處理高要求顧客的指引</li> <li>■ 調解顧客投訴的人員及其權限</li> <li>■ 有關轉介投訴個案的程序</li> <li>■ 有關調解投訴的程序</li> <li>■ 瞭解產品和服務</li> <li>■ 零售相關的條例，例如：顧客的權利、消費者權益等</li> </ul> </li> <li>● 人際關係和溝通技巧</li> <li>● 工作崗位的職權和責任</li> <li>● 溝通和聆聽技巧</li> </ul> <p>4.2 處理顧客投訴</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 顧客投訴的細節和原因，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 與服務或產品有關</li> <li>■ 事件發生的時間</li> <li>■ 事件發生的地點</li> <li>■ 當時所涉及的員工</li> <li>■ 事件的其他細節</li> </ul> </li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根據處理投訴的指引，採取解決問題的適當措施 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 將個案轉介給合適的人處理</li> <li>■ 提供合適的解決方法，如：補償、致歉等</li> <li>■ 通知顧客調查的進展和結果，並確保顧客滿意</li> <li>■ 記錄投訴並有改善行動計劃，定期檢討以避免同類事件再次發生</li> </ul> </li> </ul> |
|--|---|

iv 評核方法及配分

| 評核項目            | 配分   |
|-----------------|------|
| 課堂參與            | 10%  |
| 技巧測試（一）- 接待顧客技巧 | 20%  |
| 技巧測試（二）- 處理顧客投訴 | 20%  |
| 測驗              | 15%  |
| 專題研習（個人）        |      |
| 口頭匯報            | 10%  |
| 書面報告            | 25%  |
| 總分              | 100% |

學員必須在科目總評分取得50%或以上，及出席率達80%或以上，才被視為及格。