



A.S. Watson Group
RETAIL ACADEMY

QF for Progression: Articulation and Skill Upgrading

Ann Lau

Director - Group Human Resources (Asia)



24
markets

The **world's largest**
 international health & beauty retailer



**Health and Beauty
 China**

Mainland China

**Health and Beauty
 Asia**

Hong Kong
 Macau
 Taiwan
 Indonesia
 Malaysia
 Philippines
 Singapore
 Thailand
 Turkey

**Health and Beauty
 Western Europe**

Albania
 Belgium
 Germany
 Ireland
 Luxembourg
 Netherlands
 United Kingdom

**Health and Beauty
 Eastern Europe**

Czech Republic
 Hungary
 Latvia
 Lithuania
 Poland
 Russia
 Ukraine

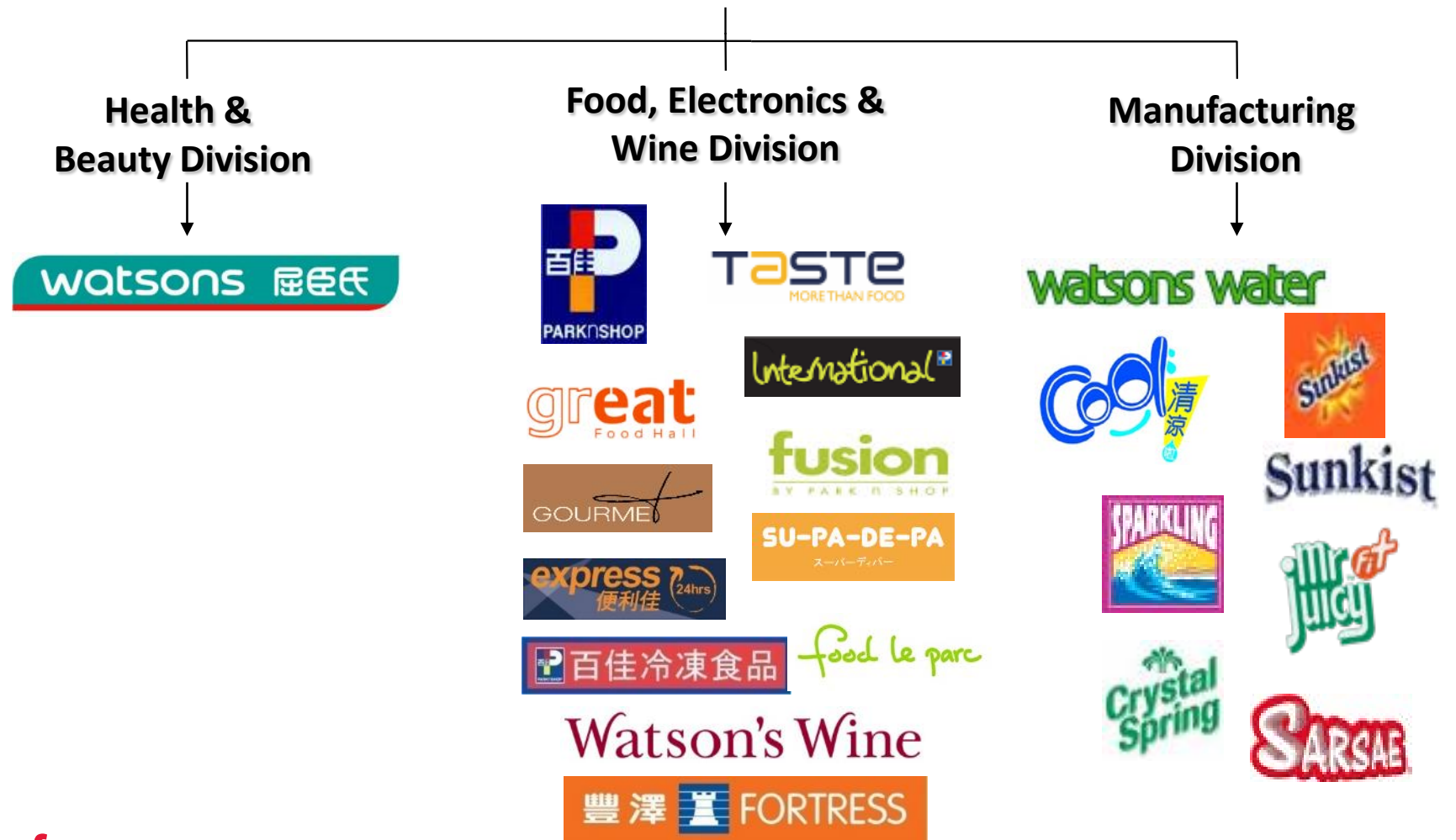
Other Retail

Mainland China
 Hong Kong
 Macau

Retail Business Structure in HK

A.S. Watson Group 175 YEARS
A member of CK Hutchison Holdings · SINCE 1841 ·

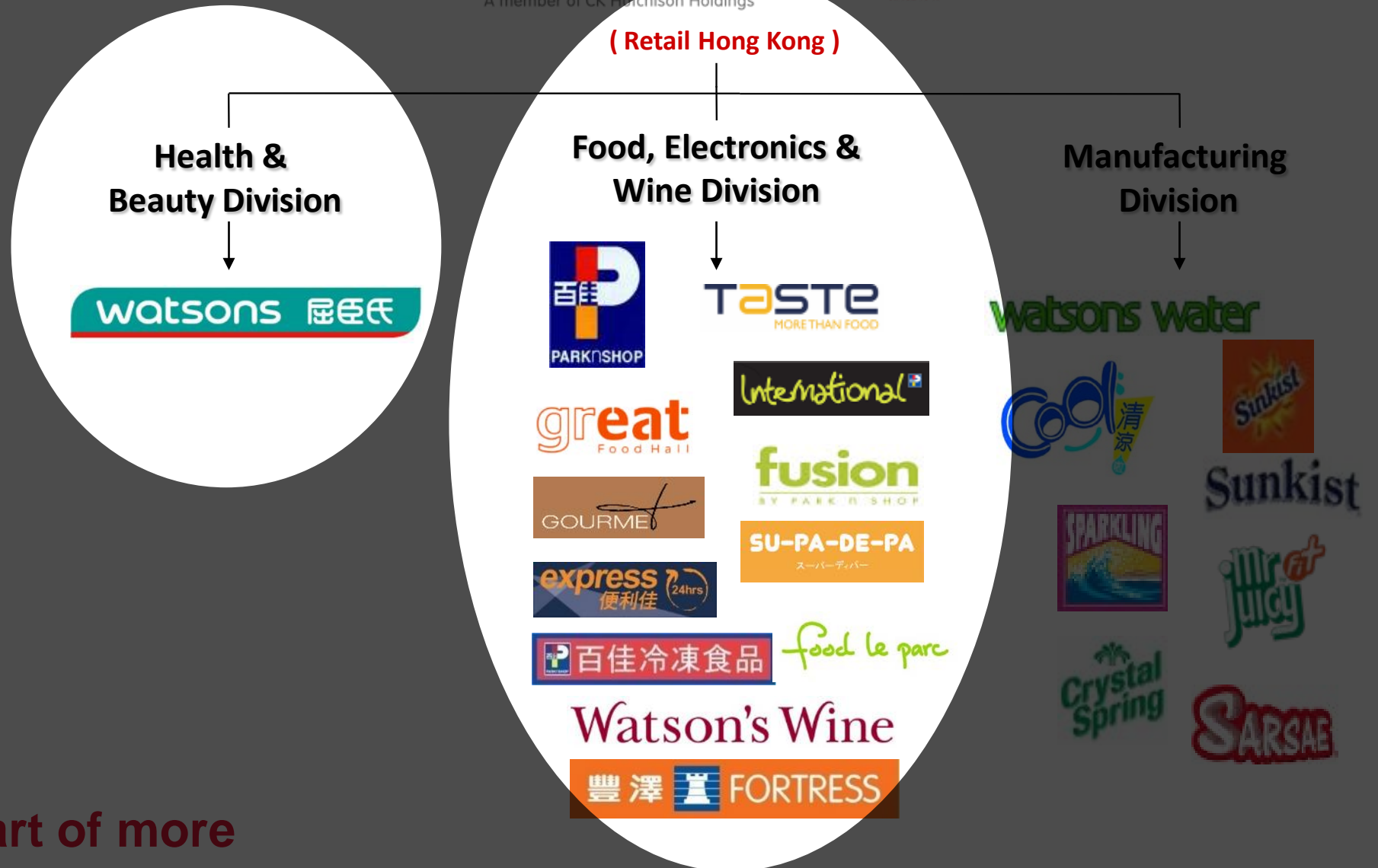
(Retail Hong Kong)



Be part of more

Retail Business Structure in HK

A.S. Watson Group 175 YEARS
A member of CK Hutchison Holdings SINCE 1841



Be part of more



**ASW
Retail HK
Education
Background**

QF Level	Academic Level
ASW QF Programme	
5	Bachelor Degree
4	Associate Degree / Higher Diploma
3	Secondary 7 / Diploma
2	Secondary 5 / Certificate
1	Secondary 3 / Certificate

94% Secondary

6% University



**Inflexible
Working
Arrangements**

**Keen
Competition
for Labour**

**Ever Changing
Customer
Expectations**

High Turnover Rates

Job Hopping



80% of companies believe that they deliver
a “superior customer experience”,
but only 8% of their customers agree.

James Allen, Frederick Reichheld, Barney Hamilton & Rob Markey, Bain and Co.

Customer Centricity

Grow the People, Grow the Business



**Hong Kong
13,000 Staff**



Be part of more



**Offers 15 QF Recognised
Programmes (QF L2-L5) to
Support Career Development**



Our QF Journey

2012/13

1st Corporate in Retail Sector offering 7 QF (L2 & L3)

2013

➤ **1st Corporate in Retail Sector** offering QF L4 in Store Management
➤ Launched 14 QF Programmes



2015

Apply **RPL** for Store Supervisors and Managers
>400 staff accredited
2015-2017

2016

1st Corporate in HK offering QF L5 partnering with Poly U
“Professional Diploma in Retail Management (L5) “

2018

Established the 1st Retail Academy in HK
A.S. Watson Group Retail Academy



A.S. Watson Group RETAIL ACADEMY



Articulation – Recognition of Prior Learning (RPL)

- Alternate route to recognize **past work experiences and competencies** acquired by practitioners
- To obtain QF-recognized qualifications **without undergoing a training programme or repetitious learning**
- To facilitate **subsequent progression** in learning, and probably in careers
- Assessments under the RPL in each industry will be conducted by independent assessment agency/agencies (AA) appointed by the Secretary for Education (SED) on industry basis.

ASW SUPPORTS and SPONSOR employees
to gain relevant QF qualifications through RPL

Be part of more

Vision

To be the **leading Retail Academy** in Hong Kong for the acquisition of retail skills, knowledge and best practice.

Mission

To **provide a platform of continuous learning** for retail professionals and develop a pipeline of retail talents equipped with relevant skills and knowledge thereby **enhancing their competency** and **engagement** at work.



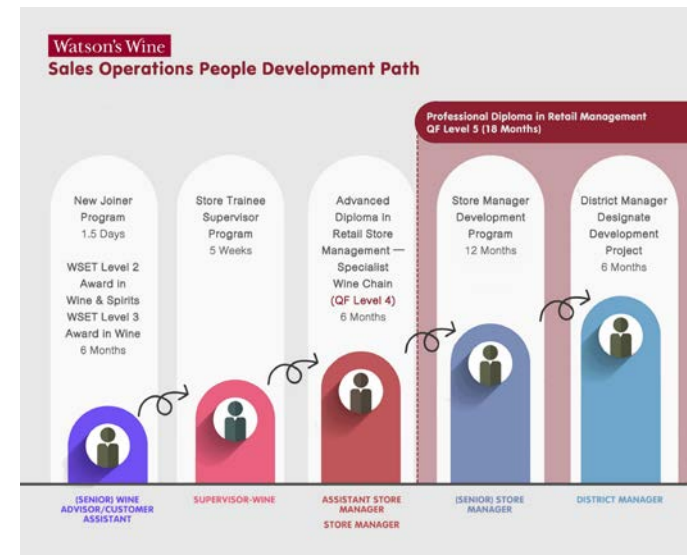
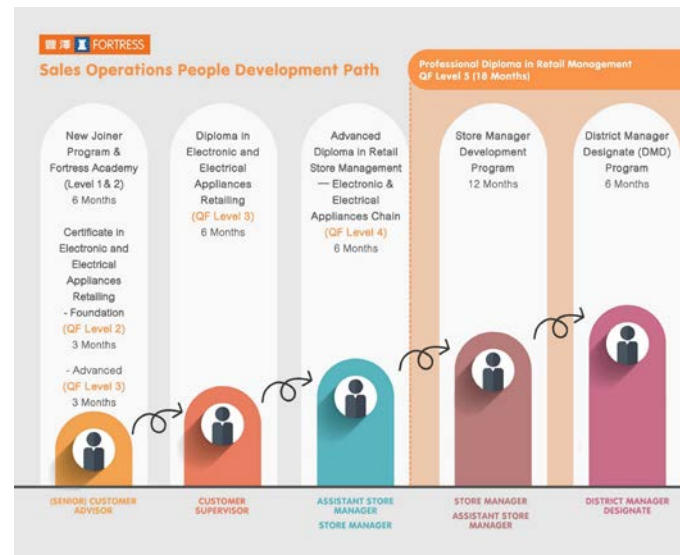
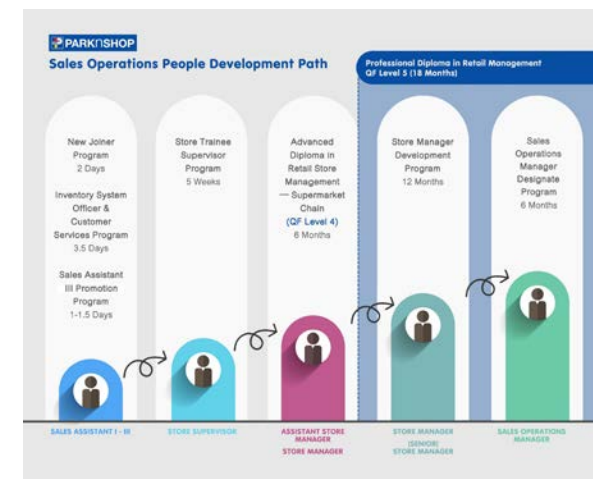
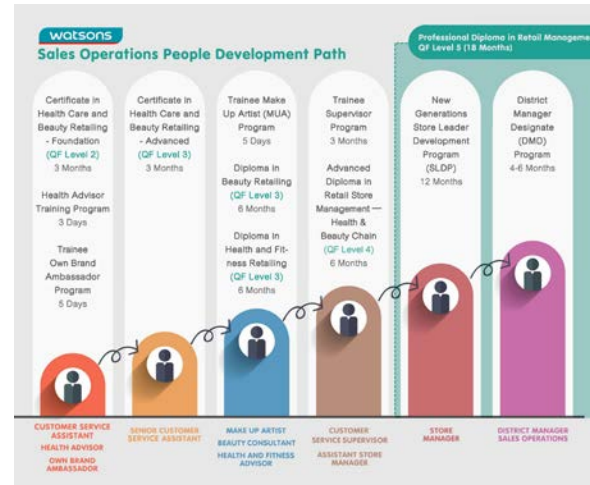
A.S. Watson Group
RETAIL ACADEMY

Our Commitments

- Raising the bar of retail related careers and professional competencies.
- Driving business performance through greater employee engagement.
- Igniting the passion in our employees to drive innovation and deliver outstanding customer service.
- Leveraging technology to enhance the learning experience.
- Collaborating with a variety of business partners to serve and support the development of the local retail industry.

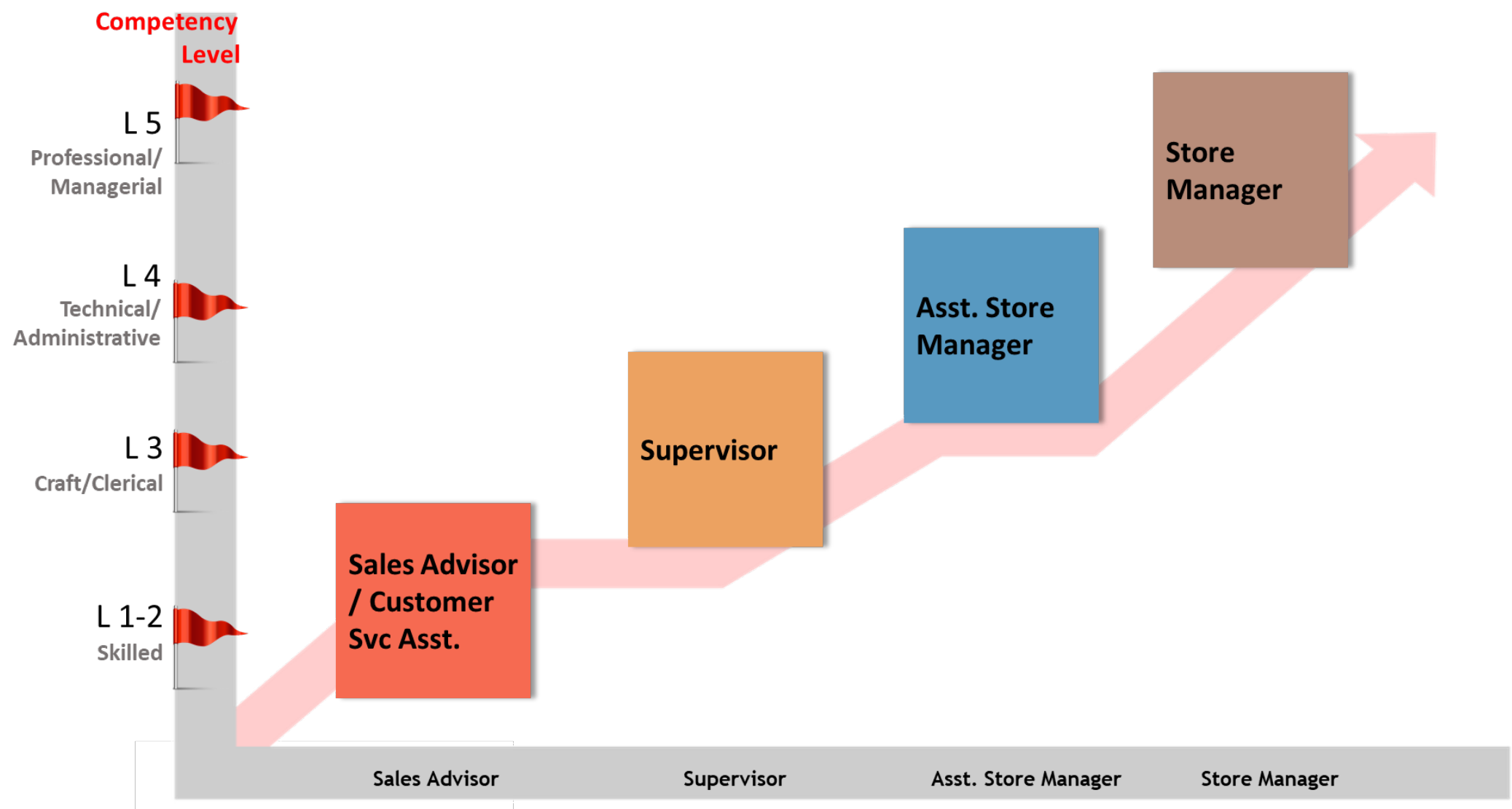


Embedded QF Qualifications in our Career Path



Be part of more

Define our Vocational Qualification Structure



Be part of more

Sales Operations People Development Path

Professional Diploma in Retail Management
QF Level 5 (18 Months)

Certificate in
Health Care and
Beauty Retailing
- Foundation
(QF Level 2)
3 Months

Health Advisor
Training Program
3 Days

Trainee
Own Brand
Ambassador
Program
5 Days

CUSTOMER SERVICE
ASSISTANT
HEALTH ADVISOR
OWN BRAND
AMBASSADOR

Certificate in
Health Care and
Beauty Retailing
- Advanced
(QF Level 3)
3 Months

SENIOR CUSTOMER
SERVICE ASSISTANT

Trainee Make
Up Artist (MUA)
Program
5 Days

Diploma in
Beauty Retailing
(QF Level 3)
6 Months

Diploma in
Health and Fit-
ness Retailing
(QF Level 3)
6 Months

MAKE UP ARTIST
BEAUTY CONSULTANT
HEALTH AND FITNESS
ADVISOR

Trainee
Supervisor
Program
3 Months

Advanced
Diploma in
Retail Store
Management —
Health &
Beauty Chain
(QF Level 4)
6 Months

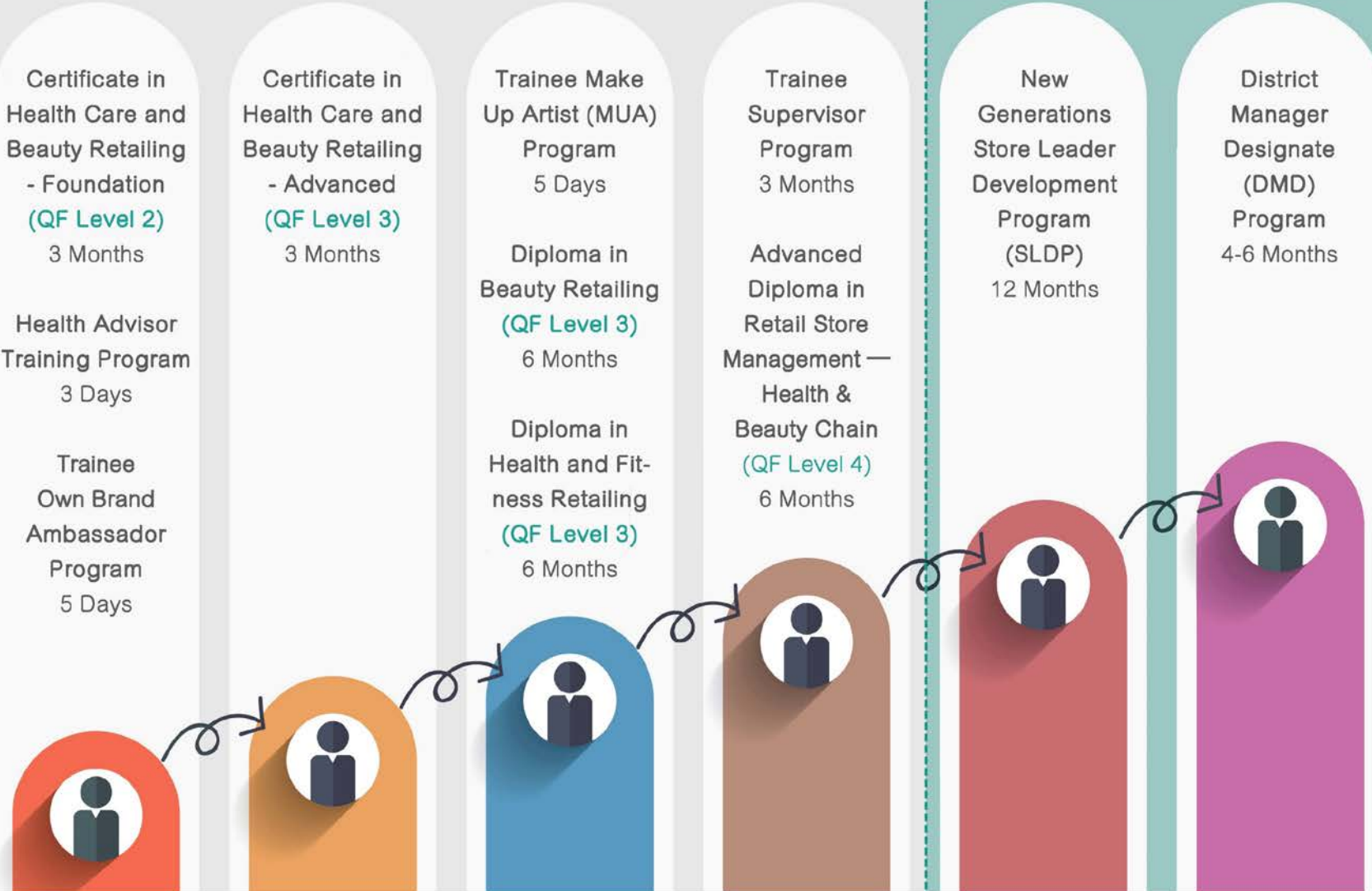
CUSTOMER
SERVICE SUPERVISOR
ASSISTANT STORE
MANAGER

New
Generations
Store Leader
Development
Program
(SLDP)
12 Months

STORE
MANAGER

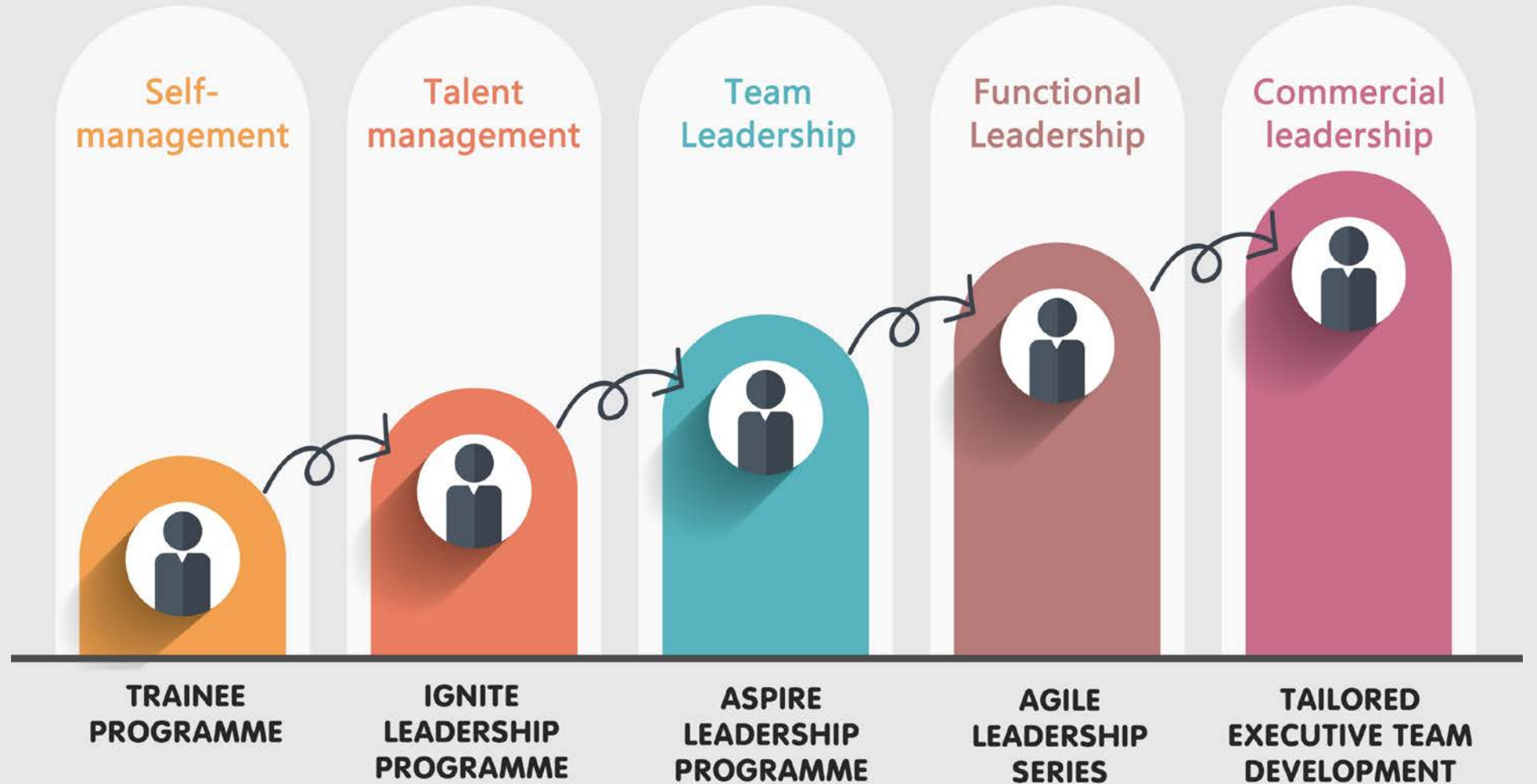
District
Manager
Designate
(DMD)
Program
4-6 Months

DISTRICT MANAGER
SALES OPERATIONS



A.S. Watson Group

TALENT DEVELOPMENT PROGRAMMES



屈臣氏集團創業界先河

成立香港首間零售學院

與理大攜手合辦「零售管理專業文憑」課程

等同大學學士程度資歷

零售管理專業文憑(資歷架構第5級) 畢業生分享



香港的零售業發展蓬勃，為了迎合日新月異的市場，屈臣氏集團於2016年成為香港首間公司營辦「零售管理專業文憑(資歷架構第5級)」課程，課程等同本地學士學位程度的資歷，裝備員工隨時面對挑戰，帶動新零售時代的發展。集團於3月28日舉行「屈臣氏集團零售學院成立暨資歷架構認可資歷頒授典禮」，宣佈屈臣氏集團零售學院正式成立，同場頒授逾120個資歷架構認可第4及第5級資歷，標誌著集團於人力資源培訓及發展的新里程。

全面性專業零售培訓

屈臣氏集團董事總經理黎啟明於頒授典禮上致辭時表示：「作為紮根香港、全球最大的國際健康與美零售商，屈臣氏集團向來重視人才培訓，率先引入資歷架構課程，創零售業先河，為員工提供學習及發展專業的機會。我們期望透過正式成立香港零售業首間零售學院——「屈臣氏集團零售學院」，進一步推

動香港零售業的專業人才培訓及持續人才發展。」屈臣氏集團零售學院提供零售技能、知識，以及最佳實踐典範，並為零售從業員提供一個持續進修的平台。透過提供理論與實踐兼備的專業零售課程，銳意培育具備相應技能及知識的零售人才，鼓勵他們提升競爭力，為員工提供更全面的零售業生涯規劃系統。

零售業界首個業資歷架構第五級課程

屈臣氏集團早於2013年率先推行資歷架構認可課程。5年來，共推行了15項資歷架構第2至5級的課程，受訓員工超過2,600人。於2016年已開辦「零售管理專業文憑(資歷架構第5級)」課程，成為香港首間營辦業資歷架構第5級課程的公司。該課程是香港首個根據零售業《能力標準說明》設計，相等與本地學士學位程度的資歷。課程由屈臣氏集團香港零售學習及發展部與香港理工大學企業發展院合作發展，透過引入理大的師資及大學既定的質素保證機制，確保課程質素達到認可資歷級別。課程修讀期為18個月，內容全面，涵蓋營銷、顧客服務、資訊科技、人力資源、採購及供應鏈、店舖營運及管理策略



屈臣氏集團董事總經理黎啟明先生(左三)、香港理工大學企業發展院課程總監郭兆麟博士(右一)、資歷架構秘書總經理李英傑先生(右二)及屈臣氏集團的管理層共同主持「屈臣氏集團零售學院」啓動儀式。



郭升濶 (Sam Kwok) 入職16年 百佳超級市場銷售營運經理

在百佳工作十多年的Sam，一直與公司共同成长，同時亦努力不斷進修。由見習主管課程、見習經理課程，到相等於大學學士學位程度的資歷架構第5級課程，從不停步。現時，Sam管理百佳旗下九龍西區的店舖銷售營運業務，他認為：「店舖零售工作具專業性，我們需要於不同階段好好裝備自己，隨時準備迎接新挑戰，因為『機會是留給有準備的人』。同時，我十分感謝公司為我們提供全面的培訓機會，由最初的畢業證書，到現時課程受業界及教育局所認同，意義非凡。」

曾文輝 (Roy Tsang) 入職10年 香港屈臣氏銷售營運經理

於香港專業教育學院(IVE)畢業後，Roy希望繼續讀書進修，後來，公司讓員工於辦公時間免費修讀「零售管理專業文憑(資歷架構第5級)」課程，他便立即報名參加。Roy指出：「在18個月的課程中，除了理論外，理大企業發展院的專業講師亦會加入各種實例作分享，亦安排不同業界專家及管理人員分享經驗與心得，讓我們更了解企業的管理及策略思維，學會與員工溝通，讓我們獲益良多。現時，Roy管理香港及澳門屈臣氏旗下過百間店舖的營運業務，他亦鼓勵同事們一同進修，好好充實自己！」



曾祥雅 (Jennifer Tsang) 入職近8年 豐澤專營客戶服務主任

在課程中，透過與不同品牌及部門的同學互动交流，Jennifer了解到市場急遽變化為零售業帶來的新挑戰。Jennifer指出：「課程啟發我們的思維，市場轉變、顧客體驗、整個零售流程協調、未來O+O线上线下融合及發展等不同的體驗都讓我們以創新的思考模式以應對未來發展。我們學習要靈活實踐理論，並緊貼市場步伐，同時要深化各部門的協同合作，才可以跳出固有框架，以新思維、行動力，繼續創新進步，成為新世代零售專才，才能為顧客帶來創新及完善的服務體驗。」

劉澤騰 (Maurice Law) 入職8年 屈臣氏酒香分區經理-銷售營運

Maurice一直對餐酒感興趣，自從加入屈臣氏酒香後，隨即修讀一系列專業品酒課程及內部見習主管課程。Maurice本來不愛讀書，但2012年在上司的推薦下，獲得「香港零售管理協會傑出服務獎(專門店組別)主管級別」冠軍。其後上司亦推薦他報讀資歷架構第4及第5級的課程。Maurice表示：「很感恩公司8年來一直給予機會，亦感謝不同時期的上司賞識，才讓我一直堅持進修，令人生有意想不到的突破，未來我希望能成為新一代零售管理代表！」

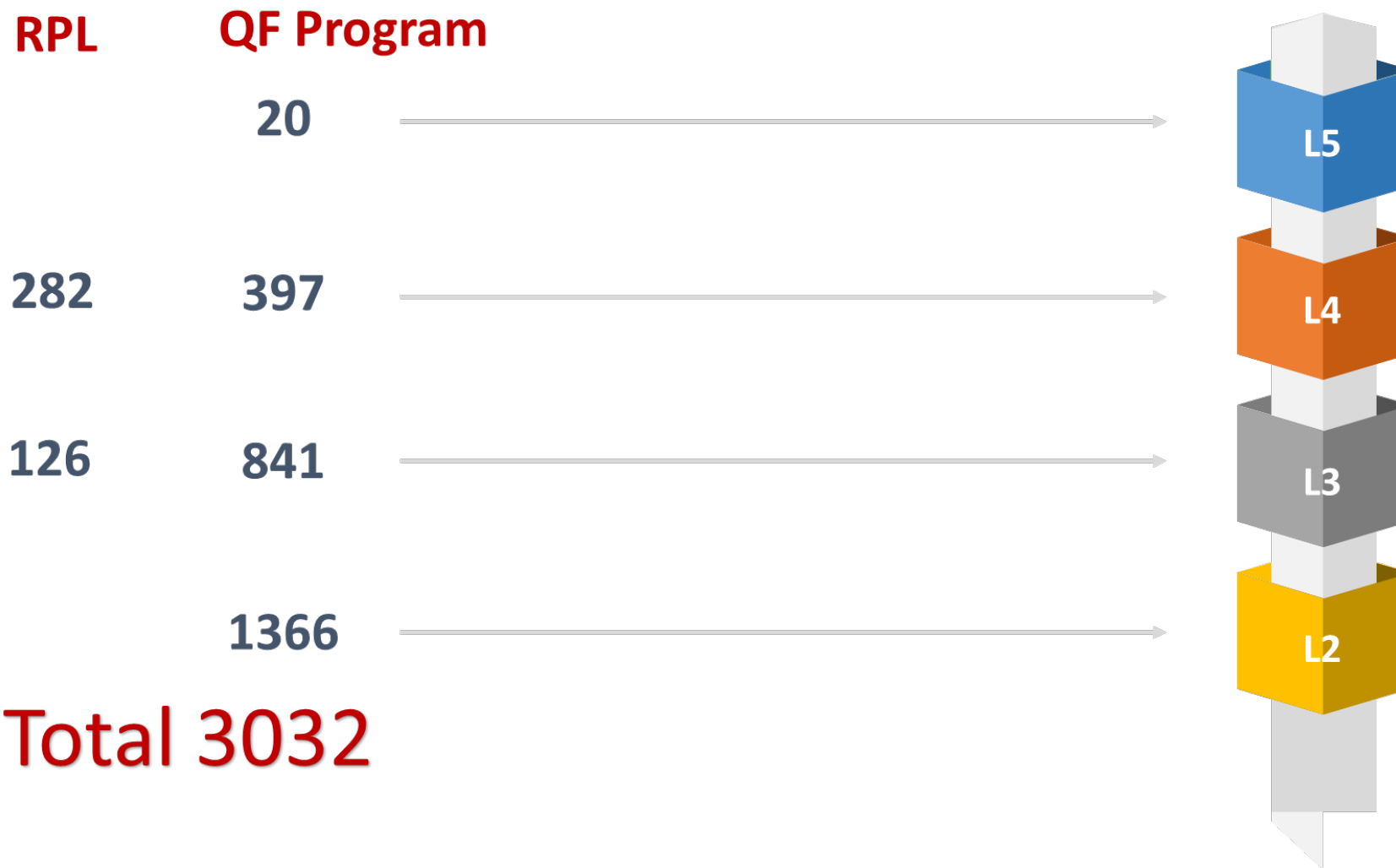


零售管理專業及高等文憑畢業生名單

零售管理專業文憑 (資歷架構第5級)	零售管理高等文憑 (資歷架構第4級)	零售業過往資歷認可店舖營運(綜合)(4級)
李學文 (人力資源學習及發展部) 陳啟成 陳錦堂 鄭錦基 鍾嘉能 郭升濶 林世傑 吳志康 謝志聰 黃麗麗	超級市場運銷店 余東成 陳家寶 陳德安 張遠浩 張國強 洪文興 吳曉輝 吳東航 郭坤強 郭文斌 鄧志偉 何曉雲 何國強 陳金鑽 周俊添 黎傑明 羅嘉文 李開仁 洗敏兒	陳志偉 王劍輝 何志強 何金富 羅嘉武 羅振威 梁潔英 梁明坤 馮家輝 潘啟雄 梁海濤 姚文華 陳嘉傑 朱耀坤 林 狄 梁永輝 鄧振雄 鄒甲成 吳嘉奇 彭志業 唐嘉鳴 游子恒 梁廣強 梁建新 陳潔瑩 陳子健 何昭然 李詩瑋 鄧國強 李志豪 王良鑫 丘喜生 楊志衡
屈臣氏 屈臣氏 陳俊華 莊紅玲 蘇啟華 曾文輝	健康及美容連鎖店 關梓琪 鄧志豪 張鈞鈞 顏潤霖 陳家裕 劉劍鋒 張志杰 鄧運華 曾曉宜 李謙雯 廖家俊 陳裕洋 黃麗鈺 盧正曼 文汝清 郭勝雯 沈 麗 葉苑茹 區麗芬 梁遠成 鄭啟立 陸金蓮 李惠英 徐宜禧 黃海濤 湯家熙 黃綺君	胡彩虹 陳愛兒 陳國耀 曾華樂 劉玉儀
豐澤 FORTRESS 何家明 曾祥雅	電子及電器連鎖店 賴超明 賴志南	陳國波 吳志明 鄧旭文 陳漢濤 潘嘉茵 尤群芳 梁浩權 王樂光 楊紹滔 潘志倫 黃國智
Watson's Wine 歐陽卓倫 劉澤騰 黃惠光 楊文俊	洋酒連鎖專門店 彭顯聲 劉志森 余餘倫 譚秀麗 鄧家豪 陳啟文 何浩霖	

如欲報讀課程，可瀏覽屈臣氏集團人力資源部網站：
<http://www.aswatson.com/zh/home/career/>

Overview of No. of Graduates in ASW Retail HK 2013-2018



Be part of more



BE PART OF MORE

OUR PEOPLE

ASW is committed to staff development offering professional development and structured career paths



BE PART OF MORE

THANK YOU