

零售業《能力標準說明》能力單元

「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇

名稱	自我素質管理
編號	111238L1
應用範圍	此能力單元適用於零售業內所有的員工。從業員能夠做好個人自我素質的管理，從而建立起良好的零售業從業員形象，減少對機構造成公關危機的風險。
級別	1
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解自我素質管理相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解個人的長處及弱點 • 瞭解個人的性格，以及與工作相關的特質，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 支配型 • 外向型 • 謹慎型 • 穩健型 • 瞭解自我素質管理相關的內容，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 時間管理 • 情緒管理 • 學習管理 • 健康管理 • 道德管理 • 明白業績指標，並按工作指示執行工作 • 認識自我管理能力相關之具體表現，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 紀律 • 耐性 • 禮貌 • 瞭解自我素質管理對實際零售業工作及顧客服務的重要性 <p>2. 自我素質管理</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠掌握自我性格特徵，並好好地應用在工作上，發揮所長，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 自己性格中的強項 • 自己的興趣與能力 • 自己對工作的價值觀 • 清楚明白個人在團隊的角色及責任 • 建立良好的自我形象，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 確認自我價值 • 對工作有實際及具體的目標 • 在日常工作中，善用個人的良好素質，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 發掘及善用自己的天份及優點 • 樂觀及重視自己個人的獨特性 • 勇於嘗試及發揮創造能力 • 為自己輸入正面的元素，如忠誠、進取及謙虛等 • 警惕負面及消極的元素，如悲觀、虛偽、懶惰及貪婪等 • 樂於持續學習，展示個人技能，發揮團隊的合作性 • 經常做好自我管理，包括進行自我評估 • 將自我管理能力與實際工作環境配合起來 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在進行自我素質管理時，能夠配合機構及商品的形象，以提供優質的顧客服務為目標
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"> • 能夠做好個人自我素質管理，展現合乎道德操守良好的零售業從業員形象及行為。
備註	此乃能力單元105039L1的更新版