

**資歷架構「過往資歷認可」
美髮業申請人自我能力評估表**

如具備下列工作年資及大部份的工作能力和相關工作知識，可考慮申請認可 「市場推廣及顧客服務」(二級) 能力單元組合 (AAHDMCA2II)		自我評估	
		是	否
年資及工作經驗：	三年美髮業工作經驗，其中不少於二年為接待顧客工作。	☐	☐
能力及知識：	於常規的工作環境下，能夠運用客戶關係處理技巧，保持與客戶良好關係，因應顧客的需要，介紹或推介適合的美髮產品或服務；	☐	☐
	按照所屬機構的既定程序，有效地處理顧客一般的投訴；	☐	☐
	能夠按照機構的程序和質素標準，提供令客戶滿意的服務；	☐	☐
	能夠有效地處理顧客的查詢／意見；及	☐	☐
	能夠按照機構指引及銷售方針，運用良好的銷售技巧及客戶關係管理，成功完成交易。	☐	☐
評估方法	證明／評估範圍	費用（\$）	
查證年資及工作經驗：及	申請人需提供工作經驗證明文件的正副本。	HK\$1,110	
面見評估：	面見評估：於 30 分鐘內回答六題有關市場推廣及顧客服務職能範疇和相關知識的問題。		
達標準則：	於面見評估中取得總值達 60%或以上的比重值。		
組合內包括的能力單元： （詳細能力單元內容，請參考美髮業能力標準說明）			
處理客戶關係技巧		105397L2	
掌握優質顧客服務		105398L2	
推銷髮廊用品、用具及儀器		105396L2	