

迎接零售新潮流

O+O 課程培訓專才成關鍵

Smile you've found us!
People really matter here
Jump start your career at
A.S. Watson

屈臣氏集團
人力資源總監(亞洲)及
零售學院院長
蔣仲華

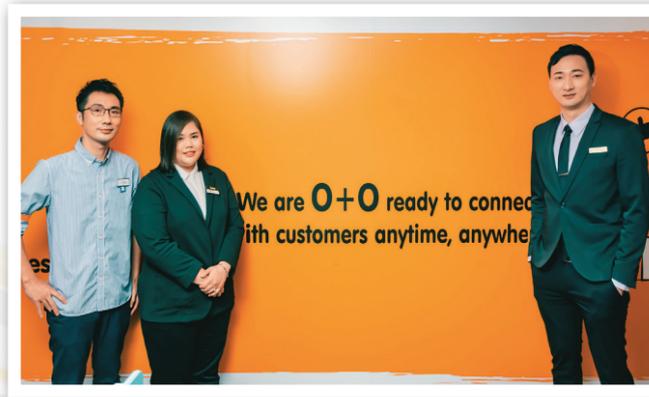
新冠疫情對零售市道的影響，無疑是史無前例。面對社交距離的限制，消費者購物模式的改變，不少知名品牌也不敵「數碼洪流」；亦有零售商積極調整營運策略，同時加強人力資源的實力，昂然迎接零售新時代。



▲ 屈臣氏零售學院畢業生及導師大合照。

網購會否取代傳統實體店？屈臣氏集團相信，實體店舖和網上商店並非對立或二擇其一，O+O（線下及線上）才是零售新標準。該集團人力資源總監（亞洲）蔣仲華解釋：「現今顧客同時融合線下及線上購物的生活模式。透過無縫結合不同平台，O+O 模式相輔相成，有助緊貼顧客需要，讓他們能在任何時間、不同平台上體驗產品、服務及購物。」

在這個營運策略下，人力資源更為關鍵。蔣仲華明言，屈臣氏集團宣布承諾於 2030 年前為全球青年提供 20 萬個就業機會，並為全球年輕員工提供超過 500 萬小時的培訓，裝備員工以掌握在未來工作中所需的技能。始於 2013 年，該集團引入 QF 第 2 至 4 級別的資歷於核心課程內，創零售業界先河；並於 2018 年成立香港首間零售學院，以學院模式管理人才發展項目。學院現時為百佳、屈臣氏、豐澤及屈臣氏酒窖所提供的課程中，獲 QF 第 2 至 5 級的課程共 17 個，涵蓋廣泛的職位範圍。



▲ 豐澤店舖經理查靖恒（左）、百佳店舖經理黎靜婷（中）、屈臣氏酒窖區域經理楊文俊（右）

網上課程 靈活實用兼備

身兼屈臣氏集團零售學院院長的蔣仲華指出，該學院在 2021 年推出 QF 第 2 級的網上課程，為百佳、屈臣氏、豐澤和屈臣氏酒窖新員工提供入職培訓。已有五年兼職經驗的百佳高級顧客服務助理梁凱兒認為，課程透過精短的動畫、真人短片形式教學，生動有趣，容易理解，而且非常實用。「我多利用午膳、在家休息的『碎片時間』收看這些短片，積少成多，用了短短兩星期便完成課程，獲取一張認可資歷的證書，很有成功感。」

屈臣氏健康顧問黃智軒在入職時，也曾修讀屈臣氏健與美零售服務證書－網上課程（QF 第 2 級）。「這個課程結合網上自學、網上直播及面授方式。既可重溫課程內容，也可作交流互動和進行角色扮演，所學知識更為深入和集中。」



▲ 百佳高級顧客服務助理梁凱兒（左）、屈臣氏健康顧問黃智軒（右）



▲ 學員專心學習的情況。

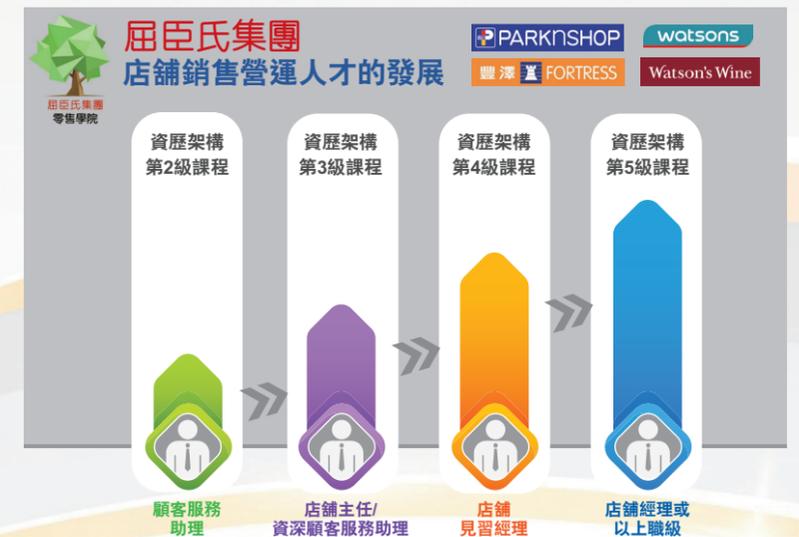
專業文憑 培育管理精英

學院亦在 2016 年推出為期 18 個月的「零售管理專業文憑」。蔣仲華表示：「集團邀得理工大學的合作和設計課程，成為全港首家零售企業獲教育局認可營辦全港第一個以全中文教授的 QF 第 5 級課程，亦為首個根據零售業『能力標準說明』而設計的課程，可讓未具學士學位的同事獲取相等資歷。」

百佳店舖經理黎靜婷、豐澤店舖經理查靖恒、屈臣氏酒窖區域經理楊文俊均是這個專業文憑的畢業生。黎靜婷表示，管理層會推薦具潛質員工入讀課程，同事亦可自薦。「我們完成課程後，可以得到資歷架構的認證，從而提升自己的競爭力。」查靖恒稱：「我在豐澤工作已有二十年，首十年主要學習產品知識，之後便主力進修銷售管理。透過這課程，讓我掌握策劃管理，在工作上決策更具信心及周全。」楊文俊亦說，課程讓他們學習多方面的零售專業知識，了解到電子商貿的大勢。「學員來自不同營運單位，我們得以了解彼此的運作，互相砥礪。」現時他也擔任學院的課程（QF 第 4 級）導師，讓薪火相傳。



▲ 零售管理專業文憑畢業生展望新零售潮流。



www.hkqr.gov.hk

資歷名冊
搜尋資歷

屈臣氏集團