

2017年“加盟商號”及“誠信店”年度評審員培訓

Formação de avaliadores para a Avaliação de Lojas Certificadas relativa ao ano de 2017

2017年符合進行年度評核資格的“加盟商號”有一千五百多間，本會“誠信店”評核工作小組會根據多個項目，包括實地巡查、神秘顧客、解決消費爭議處理記錄、違法違規記錄、培訓活動等對“加盟商號”及“誠信店”進行多方面評核。

工作小組首先於三月份開始以實地巡查方式，向一千五百多間“加盟商號”進行不少於一次之實地巡查，為使工作順利進行，本會早前向本澳六間大專院校招聘兼職評審員，並於二月十一日當天向六十三名學生進行相關培訓，使其瞭解了“誠信店”優質標誌計劃的內容、評級機制、評核流程，以及評審員專業守則等資訊，同時，歷屆評審員亦於當天分享了過往評核“誠信店”的實際工作經驗，提升評審員的專業性及面對商號時的應對技巧與解難能力。

為使評審員能以專業、客觀的態度完成巡查工作，每位經培訓的準評審員更必須通過本會誠信店工作小組的考核才能執行相關工作。經考核後，本會甄選了二十五位評審員擔任本年度實地巡查工作。

Há mais de 1500 Lojas Aderentes que reúnem as condições para se sujeitar à Avaliação de Lojas Certificadas do ano 2017. O CC irá proceder à avaliação através de inspecção in-loco, observação por parte dos clientes ocultos e análise do registo de queixas, de irregularidades e de participação em acções de formação.

O grupo de trabalho para a avaliação irá começar por realizar a inspecção in-loco a mais de 1500 Lojas Aderentes. Para este efeito, o CC recrutou avaliadores a tempo parcial junto de 6 instituições do ensino superior locais, tendo realizado um curso de formação a 63 estudantes no dia 11 de Fevereiro para que estes conheçam melhor sobre o sistema de avaliação de Lojas Certificadas, nomeadamente os critérios e procedimentos da avaliação e o código de conduta de avaliadores. No mesmo dia, os ex-avaliadores também partilharam com os formadores as experiências de trabalho na inspecção in-loco, de maneira a reforçar o profissionalismo dos formadores e as suas técnicas de comunicação e de resolução de problemas perante os comerciantes.

A fim de assegurar que os avaliadores realizem a inspecção in-loco de forma profissional e objectiva, todos os formadores precisam de ser aprovados no exame para desempenhar o cargo de avaliador. Após a avaliação, 25 formadores foram qualificados para desempenhar o cargo de avaliador da inspecção in-loco relativa ao ano de 2017.



本會工作人員講解“誠信店”優質標誌計劃 O funcionário do CC introduziu o sistema de avaliação de Lojas Certificadas.



參加培訓的學生人數眾多

O curso de formação contou com a participação de muitos estudantes.



歷屆評審員分享經驗

Os ex-avaliadores partilharam as suas experiências de trabalho.