

Executive Diploma in Consumer Market and Regulations in China

中國消費市場營運及法規
專業行政文憑課程



中國消費市場營運及法規專業行政文憑課程

課程簡介

隨著中國發展，中國已由依靠低廉生產轉變為提供高增值產品及服務的經濟模式。國家發展服務行業及消費市場帶給企業無限商機，要瞭解中國消費市場的營商環境，是成功開拓這市場的必備條件。本文憑課程分析進軍中國服務行業基本要求，啟發學員對中國市場的認識，讓有意進軍內地工作者或投資的企業和個人，能正確地掌握中國消費市場的操作規律，成功開拓及發展中國市場。

課程由文化、法制等角度入手，輔以大量企業案例令學員充份掌握中國消費市場的特點及發展空間，著重實用及應用性。由如何提供優質服務以達到客人期望，及至公司制定內部合適的營運方針及訂立培訓計劃予前線員工，本課程提供了必備的知識及例子參考。課程導師經驗豐富，能有效為學員把有關知識迅速應於日常工作，務使學員能學以致用。

課程目的

中國消費市場與行業法規管理專業行政文憑課程目的包括：

- 一. 提升學員對中國消費市場營商環境的實用知識
- 二. 增加個人競爭力及有效促成國內商務合作，開拓國內人際網絡

課程特色

- 一. 課程導師都擁有超過 20 多年中國營商、消費行業授課經驗，能深入及有效地帶出現時國內商貿發展的實況
- 二. 課堂附以大量實際工作經驗分享，為學員提供顧問式的輔導，協助學員融入中國客戶服務行業市場的持續發展。

適合參加人士

- 有意於中國發展 / 從事中港消費市場的人士
- 前線服務主管 / 督導
- 前線服務或零售工作者
- 從事服務培訓或策劃員工培訓的導師或人力資源主管

授課日期、時間、節數

本文憑課程為期 9 星期，包括 3 大單元，合共 45 小時授課時數。

單元	日期	地點
單元一 中國消費行業的操作規律 EDCS-80001-2014-1-FC	星期六 2014 年 3 月 8, 15, 22, 29 日 ; 4 月 12 日 2:00 pm - 5:00 pm	香港管理專業協會 黃英豪博士管理發展中心 香港銅鑼灣禮頓道 33-35 號 第一商業大廈 1 樓
單元二 影響國內消費行業的市場法律、行政法規 EDCS-80002-2014-1-FC	星期六 2014 年 4 月 26 日 ; 5 月 3, 10, 17, 24 日 2:00 pm - 5:00 pm	
單元三 投身國內消費及服務業、推行服務素質 EDCS-80003-2014-1-FC	星期六 2014 年 5 月 31 日 ; 6 月 7, 14, 21, 28 日 2:00 pm - 5:00 pm	

課程內容

單元一 中國消費行業的操作規律

國內官場文化、商業文化對消費行業的影響

1. 國內主要的消費及服務業
2. 如何適應消費及服務的市場的操作規律、競爭優勢？
3. 國內官場文化、商業文化對消費行業的影響
4. 影響中港消費及服務業內外環境因素的分析
5. 投身國內消費及服務業到的一般問題及解決辦法
6. 國內消費及服務業的案例研究

顧客滿意度的認同

1. 顧客滿意度的定義？
2. 何謂服務業顧客滿意度？
3. 中國標準化研究院顧客滿意度測評中心
4. 中國對香港服務業的顧客滿意度認同
5. 中港文化差異下如何制定服務業顧客滿意度？
6. 港商在中國的顧客滿意度個案研究

不同地區對消費行業的要求

1. 地區差異對消費服務的要求
2. 文化與智識水準的影響
3. 如何制定顧客滿意度？
4. 北京地區的特點
5. 上海地區的特點
6. 廣州、深圳地區的特點

單元三 投身國內消費及服務業、推行服務素質

投身國內消費及服務業

1. 瞭解港商主要投資的服務行業及地區
2. 明白中國式的履歷表異同
3. 簽訂《勞動合同法》
4. 中國《勞動法》、《勞動合同法》對服務從業員工的權利與義務的規定
5. 服務從業員工訂立勞動合同時特別注意事項
6. 勞動爭議與服務素質
7. 協商、仲裁、提起訴仲與勞動爭議
8. 如何投身國內服務業的個案研究

推行服務素質

1. 企業文化對推行服務素質的影響
2. 訂定企業的服務指標
3. 地區文化差異對服務的影響
4. 工會對服務的影響
5. [退兩步、進一步]的服務戰略
6. 鼓勵與關懷員工對服務素質的影響
7. 獎勵與懲罰員工對服務素質的影響
8. 國內推行服務素質的個案研究

單元二 影響國內消費行業的市場法律、行政法規

與消費行業有直接影響的市場法律、行政法規

1. 《中華人民共和國產品質量法》
2. 《中華人民共和國專利法》
3. 《中華人民共和國商標法》
4. 《中華人民共和國價格法》
5. 《中華人民共和國廣告法》
6. 《中華人民共和國消費者權益保護法》
7. 《中華人民共和國反不正當競爭法》
8. 《中華人民共和國傳銷管理辦法》
9. 與消費行業有直接影響的市場法律、行政法規的個案研究

國內市場的消費觀念

1. 傳統及改變中的消費觀念
2. 社會結構與生活習慣的改變
3. 家族結構與消費行為
4. 中國消費者購買行為
5. 消費信息與消費市場差異
6. 品質的要求意識
7. 購後感覺
8. 中國市場的消費觀念的個案研究

國內消費權益的抬頭

1. 消費者對市場營銷的反應
2. 消費者的組織
3. 用家第一主義？
4. 消費者的利益保護
5. 中國消費市場訊息
6. 如何在中國進行市場研究
7. 在中國進行市場研究有甚麼困難？
8. 中國消費權益的抬頭的個案研究

授課語言 —

中文 (粵語)

截止報名日期 —

2014 年 3 月 1 日

課程導師 —

張健儒教授畢業於北京清華大學經濟管理學院，博士；英國倫敦大學倫敦商學院，碩士。張教授現於北京清華大學經濟管理學院兼任國際 MBA 課程，教授中國營商、創業學課程。張教授具 30 多年全球生產管理及零售管理經驗。張教授曾於國際著名集團任職亞太區行政總裁、董事總經理及董事等職位，亦曾負責跨國零售集團亞太區十三個不同國家的業務。張教授其後自行創業，目前是一間跨國公司的董事總經理。

陳志華先生畢業於澳大利亞國立南澳大學，工商管理學碩士。擁有 20 多年在內地管理經驗；有選址立項，行政事務，人力資源，海關實務和培訓工作經驗。曾為多位投資商在廣東成功設立三資企業。現於著名品牌集團，任職總經理；他十分樂意提供意見，解決學員日常工作困難。

邱泰為女士，博士研究生，畢業於澳大利亞國立南澳大學，工商管理學碩士。擁有 20 年中國管理經驗；專注勞動事務、行政管理，人力資源，海關實務、培訓工作。現任職某著名集團為董事，負責業務開拓。曾為本會教授內地管理實務課程，樂意分享經驗，深受學員歡迎。

出席規定 —

每位學員在每個單元的上課節數不能少於總節數的百分之七十，否則該科必須重讀，學費亦須重繳。

文憑頒發 —

專題報告

每單元完結時，同學需個別提交約 1,000 字的專題報告，專題報告題目將於課堂分發。

費用 —

本會會員：HK\$6,900

非會員：HK\$7,200

(同時報讀二人或以上，每位可減 HK\$300)

查詢 —



有關查詢，請於正常辦公時間致電 2774 8501(客戶服務部) 聯絡。有關本課程詳情，請電 2774 8599 與 Mr Wilson Tay 聯絡；或瀏覽課程網頁：www.hkma.org.hk/pd/edcs。



中國消費市場營運及法規專業行政文憑課程

EDCS-83706-2014-1

2014年3月8日至6月28日

課程費用： 本會會員：HK\$6,900 非會員：HK\$7,200

* 申請人須以正楷填寫中英文資料及香港身份證號碼，否則所得的「管理進修學分」將不會被紀錄。
本會將根據表格上之資料頒發證書。

姓名(中文) _____ 先生/女士(英文)Mr/Ms _____
香港身份證號碼 _____ 本會會員號碼 _____
職位(中文) _____ (英文) _____
公司名稱(中文) _____
(英文) _____
公司地址(中文) _____
(英文) _____
業務性質(請指明,例如:玩具製造業) _____
工作範圍 _____
電話(公司) _____ (住宅) _____ (手提電話) _____
圖文傳真(公司) _____ 電子郵箱 _____
通訊地址(英文) _____
支票號碼: _____ 支票金額: 港幣 _____
學歷: 碩士或以上 學士 管協文憑 其他院校文憑
 預科 中五 其他(請列明) _____
工作經驗 _____ 年 與本課程有關之工作經驗 _____ 年
推薦人姓名及職位(英文) _____
推薦人電子郵箱/地址 _____
費用支付: 個人 公司(如未有附上支票/付款收據,請填寫下列資料)

本人所屬公司承諾支付學員所報讀課程的費用

聯絡人姓名(英文) _____

職位(英文) _____

電話 _____ 電郵 _____

簽名 _____ 公司印章及日期 _____

聲明

本人授權協會使用本人的資料以通知本人協會可能安排之直接促銷活動,包括培訓及教育課程、獎項及比賽、會員、舊生會、推廣及其他服務及活動。

請在空格加上「✓」號以表示本人同意。

請在空格加上「✓」號以表示本人不同意。

本人確知課堂上派發之講義僅供本人修習之用。

本人已明白列於報名表格附錄中的所有「報名須知」及「注意事項」。

簽名: _____ 日期: _____

· 請填妥報名表格,連同劃線支票(以「香港管理專業協會」名義抬頭)於開課前(不少於五天)寄回:

香港管理專業協會 香港黃竹坑業興街11號南匯廣場B座16樓

總裁 啟

中國消費市場營運及法規專業行政文憑課程

EDCS-83706-2014-1

2014年3月8日至6月28日

報名表格附錄

報名須知

- 報名取錄與否，一概由本會審查決定。
- 本會收到閣下的報名表格及課程全部費用後，將致電通知。學費收據將於兩星期內寄發。
- 除另行通知外，學員請按課程簡章上指定的時間及地點上課。
- 在學員人數超過限額的情況下，本會可另設新班，屆時將另行通知學員有關新的上課日期、時間及地點。
- 報名及查詢，請於正常辦公時間內致電 2774-8501(客戶服務部) 或以傳真 2774-8503 聯絡本會。
- 已繳之學費，概不退還。報名者如因事未能出席，可由他人替代，惟必須於課程開課兩天前通知本會。
- 本會歡迎傳真留位，但必須於留位後十天內繳交全部費用。如留位日期距開課時間少於十天者，則需於開課前五天繳費，否則作自動取消論。
- 申請將於繳款後以先到先得方式處理。
- 當天文台在上課／考試前宣佈八號風球或以上／黑色暴雨警告訊號現正懸掛；或將於未來兩小時內懸掛八號風球或以上，所有課堂／考試均會取消。補課／補考時間將另行通知。
(如八號風球或以上／黑色暴雨警告訊號在上午十時或以前除下，所有課堂／考試均會照常進行；正午十二時或以前除下，下午二時或以後舉行之課堂／考試均會照常進行；下午四時或以前除下，下午六時或以後舉行之課堂／考試均會照常進行。)
- 當八號風球或以上在上課／考試進行期間懸掛，所有課堂／考試均會即時終止。補課／補考時間將另行通知。當黑色暴雨警告訊號在上課／考試內懸掛，所有課堂／考試均會照常進行。
- 香港管理專業協會保留取消課程及／或更改課程導師、內容、日期、時間、地點及其他細節的一切權利而不作另行通知。
- 本會網址：WWW.HKMA.ORG.HK

注意事項

- 本人須遵守香港專業管理協會(“協會”)的私隱政策聲明、香港個人資料(私隱)條例(香港法例第486章)及其他相關和不時變更的規定。本人聲明支持此申請的資料乃根據本人所知為真實、準確及完整。本人明白這些資料將用於入學評估的過程，亦明白任何虛假陳述、遺漏或誤導性的資料可能令本人申請就讀有關課程及被錄取的資格被取消。
- 本人授權協會獲取及有關當局發放在香港及／或海外院校有關本人就讀的任何資料。
- 本人明白在完成辦理有關課程的註冊程序後，有關資料將成為本人學生記錄的一部份，並且可能會按照協會的既定政策及香港個人資料(私隱)條例(香港法例第486章)在本人的學術及／或在非學術活動中作所有合法用途。
- 本人授權協會使用本人的資料查閱本人的學業狀況，包括但不限於多重的入學申請及以往的就讀記錄。
- 本人明確同意本人的個人資料將被用於協會的行政、學術、研究、統計、舊生活動及協會和香港法律不時所允許的特定用途。
- 香港管理專業協會支持平等機會政策。本會對不同性別、家庭崗位或殘疾人士均一律平等對待。

從哪裡最先知道此課程：

- 郵寄章程 報章／雜誌廣告(請註明)：_____ HKMA 電子郵件
- 其他網址郵件(請註明)：_____ 網頁廣告(請註明)：_____
- HKMA 網頁(從哪裡最先知道此課程)(請註明)：_____
- 地鐵站陳列(請註明)：_____
- 展覽陳列 教育及職業博覽(EEX) 求職廣場職業及教育博覽(EJEX) 其他(請註明)：_____