

## 餐飲業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「營業及服務技巧」職能範疇

名稱	制定線上對線下 ( O2O ) 之跨境營銷策略
編號	108523L6
應用範圍	這個能力單元適用於所有食肆及餐飲業中參與市場營銷的從業員。在這個流動商貿的年代，一種新的商貿模式已經形成，即是O2O（線上對線下）的概念。這種模式在中國大陸已證明是成功的。以大陸遊客為目標的食肆可以應用內地的網上營銷平台，讓他們在香港的食肆享受美食服務。這個能力單元關注在業務層面制定O2O營銷策略的能力。
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定線上對線下 ( O2O ) 之跨境營銷策略的所需知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 對組織的業務策略有深入的了解</li> <li>● 對O2O的方法及營銷技巧有深入的認識</li> <li>● 熟悉內地的O2O營銷渠道</li> <li>● 具有良好的分析能力，熟悉各種不同的技巧及方法，例如：強弱危機分析 ( SWOT ) 及 PESTEL</li> <li>● 具備良好的項目管理技能</li> <li>● 具備良好的數碼營銷技能</li> </ul> <p>2. 制定線上對線下 ( O2O ) 之跨境營銷策略：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 充分了解組織針對內地市場的業務目的及目標</li> <li>● 制定跨境O2O營銷目的及目標，以配合組織的整體業務目的及目標，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 吸引新顧客</li> <li>○ 與顧客、資料庫中的聯絡人及通訊訂閱者溝通</li> <li>○ 保持客戶群的忠誠度並確保他們定期回來光顧</li> <li>○ 取得建議</li> </ul> </li> <li>● 執行強弱危機分析，確定O2O策略在內地的競爭力</li> <li>● 確定最常在內地應用的O2O營銷技術，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 通過流動應用程式進行基於地點的營銷方式</li> <li>○ 網站推廣</li> <li>○ 短訊促銷</li> </ul> </li> <li>● 識別可以在香港應用而接觸到內地顧客/潛在顧客的O2O營銷渠道，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 微信、微博及美團點評</li> <li>○ 社交媒體、微博或網誌網站</li> <li>○ Groupon、eGroupon</li> <li>○ 組織的流動應用程式或網站</li> </ul> </li> <li>● 確定組織具備足夠的能力進行跨境O2O營銷活動，否則或需使用內地中介服務商</li> <li>● 以適當的成本、時間、里程碑及監控安排，制定營銷計劃及建議，以實現跨境O2O營銷的目的及目標</li> <li>● 向高級管理層提交計劃及策略，尋求他們的批准</li> </ul>

## 餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營業及服務技巧」職能範疇

	<p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 照顧組織的利益，確保聲譽受到良好的保護</li></ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 掌握組織的業務目標，並將其轉化製成跨境O2O營銷策略的目的及目標</li><li>• 識別能夠接觸目標顧客/潛在顧客的合適內地網上營銷渠道，並能夠判斷組織是否具備足夠的能力實現跨境營銷策略</li><li>• 制定O2O營銷策略，並把策略提交給高級管理層，展示跨境O2O營銷策略能夠實現組織的業務目的及目標，並獲得管理層的批准繼續進行計劃</li></ul>
備註	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 雖然這個能力單元講述有關跨境O2O營銷的能力，但內容也可應用於不設地點限制的一般餐飲業O2O營銷情況</li><li>2. 參考資訊科技及通訊業數碼媒體科技門類的《能力標準說明》，了解更多有關數碼營銷的能力</li></ol>