

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	以口碑相傳進行食肆營銷
編號	108508L3
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。最有效的食肆營銷方式往往是通過口碑相傳，因為消費者傾向會先聽取擁有食肆親身經歷的朋友或食客的評價，才願意成為食肆的顧客。但需注意的是，口碑相傳的營銷過程需要妥善管理。這個能力單元涵蓋使用傳統或在線方法以口碑相傳進行營銷的能力。
級別	3
學分	4
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 以口碑相傳進行食肆營銷的所需知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 具備良好的人員及項目管理技能 ● 具有良好的溝通能力及人際交往能力，能與不同階層的人士合作及溝通 ● 對以口碑相傳來進行營銷的潛在效果（好與壞）有深入的認識 ● 熟悉不同的口碑相傳平台，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 傳統/人與人之間的口碑相傳 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 口頭意見 ▪ 媒體評論 ○ 線上的口碑相傳 <ul style="list-style-type: none"> ▪ 社交媒體 ▪ 流動應用程式 ● 具備以口碑相傳進行營銷的良好技能，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 監察及收集顧客想法 ○ 協調在社交媒體上進行的口碑相傳的廣告宣傳 ● 熟悉組織的營運活動及營銷計劃 <p>2. 以口碑相傳進行食肆營銷：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 了解組織的營銷計劃，並與適當的持份者釐清營銷目標、資源及時間表 ● 確定食肆以口碑相傳進行營銷時，需要接觸並追蹤的目標顧客的特徵，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 基於本地、中國大陸或兩者 ○ 年齡組別 ○ 顧客類型 ● 通過不同的口碑相傳營銷方法或平台，找出顧客對食肆的想法，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 與顧客交談 ○ 進行調查（線上及線下） ● 識別最佳的口碑相傳營銷方式來接觸食肆的顧客，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 在店內與顧客互動 ○ 傳統媒體（報章及雜誌） ○ 社交媒體、電子郵件及網站等 ○ 流動應用程式 ● 設置與食肆的營銷及宣傳活動相配合的口碑相傳營銷渠道，例如：

餐飲業 《能力標準說明》 能力單元

「營業及服務技巧」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">○ 請顧客在社交媒體上提供食物評價，以獲得下次光顧時可使用的優惠券○ 邀請傳統媒體參與特別示範或品嚐食肆的招牌菜● 制定處理及執行的程序，以便進行以口碑相傳的營銷活動，並為員工提供相關培訓● 通過利用線上工具（社交媒體、電子郵件、網站或口頭溝通）收集顧客的意見、投訴及對食肆的看法，監察以口碑相傳進行的營銷活動，並製作活動的報告● 與持份者定期檢視以口碑相傳進行的營銷活動的報告，以提升食肆的產品及服務，並根據需要調整口碑相傳的營銷技巧 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">● 確保所進行的口碑相傳營銷活動能在顧客心目中產生正面的印象
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">● 充分掌握組織以口碑相傳進行營銷的計劃、要求、目的及目標● 尋找適當的口碑相傳營銷工具來監察及收集顧客/公眾對食肆的想法（意見、評價及讚好與否等）● 制定程序以便進行以口碑相傳的營銷活動，並為員工提供相關培訓，從而產生宣傳食肆品牌的效應，並提高公眾對食肆品牌的評價，最終期望能增加顧客數目及收入
備註	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》，了解更多有關社交媒體策略及其實施的能力