

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	執行市場推廣計劃
編號	108510L4
應用範圍	此能力單元適用於負責食肆管理工作的從業員。於食肆或相關的工作地點，能夠公司擬定的推廣計劃，與顧客和伙伴維持良好的工作關係，達致促銷、及或提升食肆形象的目標。
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對市場推廣計劃的認識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握機構既定的市場推廣計劃 ● 明白行銷的概念，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 認識行銷的核心理念及作用 ○ 認識顧客價值和顧客滿足感 ○ 建立與顧客的長期關係，並提升顧客留存率等 ● 瞭解行銷觀念對企業的影響，清楚界定行銷觀念內的重要內涵，如目標市場等 ● 瞭解行銷整體環境及市場發展趨勢，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 明白飲食業的競爭結構及各項競爭力量 ○ 瞭解政治、法律因素對行銷的影響 ○ 明白社會文化對行銷的影響 ● 掌握顧客購買行為，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 瞭解消費者市場、購買行為特性及其他影響因素 ○ 瞭解組織市場、購買行為特性及各項影響因素等 ● 具有良好的待人接物態度，及領導下屬的能力 <p>2. 執行市場推廣計劃：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 於工作期間以相關的知識及能力，切實機構既定的市場推廣計劃 ● 經常主動去掌握： <ul style="list-style-type: none"> ○ 人口環境的各項因素 ○ 市場的經濟因素及趨勢 ○ 科技進步對行銷思維和作業模式的影響 ○ 顧客導向與競爭導向的不同與相互作用等 ● 執行市場推廣計劃，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 在食肆經營策略中，具體執行市場推廣工作 ○ 指導前線工作人員，以作配合 ○ 向管理層提供市場資訊和具體執行有關改善建議等 ● 通過執行市場推廣計劃，提升個人以至機構的整體形象 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以專業及負責任的態度來執行機構的市場推廣計劃，不作任何舞弊的行為。
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

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">• 能夠按個別食肆的營運需要，策劃並推行整體的推廣計劃，有效地提升目標市場對食肆的認知及促銷食肆服務和產品；及• 執行公司擬定的推廣計劃，與顧客和伙伴維持良好的工作關係，達致促銷、及或提升食肆形象的目標，並能向管理層匯報市場脈搏，從而協助檢討及修訂推廣計劃。
備註	