

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	制定營銷計劃
編號	108519L5
應用範圍	這個能力單元適用於所有食肆及餐飲業中參與制定營銷計劃及活動的從業員。有效的營銷計劃對食肆業務的盈利及興旺十分重要。營銷計劃應該通過傳統營銷手法，配合數碼營銷技術來開拓新客源，擴大顧客群，同時力保忠實顧客的回流，並能與競爭對手有明顯差異。這個能力單元涉及在食肆中制定營銷計劃的能力。
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定營銷計劃的所需知識：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 具備良好的業務及人員管理技能 ● 深入了解適用於小型食肆的不同營銷策略/技巧，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 專門市場營銷 ○ 社交媒體市場營銷 ○ 明信片營銷 ○ 直銷 ○ 游擊營銷 (guerrilla marketing) ● 具備良好的分析技能，且熟悉各種分析技巧及方法，例如：強弱危機分析 (SWOT) 及 PESTEL分析 ● 對食肆的品牌/營銷目的及目標有良好的認識 <p>2. 制定營銷計劃：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 與持份者 (店主、經理、主廚及1至2位忠實顧客等) 展開腦力激盪會議，以開放的態度討論營銷方向。討論的議題可能包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 食肆以甚麼主題/形象呈現給顧客？ ○ 目標顧客是誰？來自哪裡？ ○ 哪些方面 (食肆、營銷及菜單等) 可作改善？ ● 確定營銷要求。進行這點前需要了解營銷的目的/目標，如果尚未設定，則需與持份者一起定義並確立 ● 對食肆及產品進行強弱危機 (強項、弱項、危機及機會) 分析及4P (價格、產品、促銷及渠道) 分析，以獲知並推銷品牌或產品的獨特賣點，以及與其他競爭者之間的分別 ● 確定並取得進行營銷計劃所需的各項細節，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 需進行營銷的產品/品牌 ○ 預算及資源 ○ 目標區域/地區/位置 ● 確定所用的營銷方向或技巧來接觸目標顧客，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 傳統印刷媒體 ○ 數碼媒體及網上營銷 (網站、搜索引擎優化、電子郵件及社交媒體等) ○ O2O (線上對線下) ○ 店內促銷活動 (桌上銷售及特別活動等) ● 對促銷活動進行周詳計劃，包括：

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">○ 宣傳物料○ 優惠計劃或難忘的套餐○ 負責項目及時間表○ 取得及監察結果○ 與合適的同事及持份者對計劃進行溝通，並協助實施計劃 <p>3. 專業精神</p> <ul style="list-style-type: none">● 照顧組織的利益並確保組織的聲譽獲良好的保護
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 確定營銷的要求/目標，並制定營銷計劃，以便基於可用的預算及資源，實施營銷計劃，以達到所定的要求/目標● 準確分析食肆的情況，並用所得資源制定有效的營銷計劃● 確定使用最合適的營銷技巧，以便接觸食肆的目標顧客
備註	