

進出口業 《能力標準說明》 能力單元

「數碼營銷」職能範疇

名稱	管理網上客戶資料
編號	110967L4
應用範圍	本能力單元適用於在進出口業任職，負責搜集數碼營銷活動中的客戶資料，並執行規範化資料管理的從業員。
級別	4
學分	6（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備網上客戶關係管理的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 識別用以整理大量客戶資料的工具，以選擇適用於企業的方案 • 檢視數碼營銷活動的不同模式 • 檢視客戶私隱的相關法例 <p>2.1 執行搜集客戶資料流程</p> <ul style="list-style-type: none"> • 制定追蹤客戶的系統標準流程，以搜集客戶資料 • 搜集客戶資料時，遵守維護客戶私隱的相關法例 <p>2.2 更新及管理客戶檔案</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分析客戶數碼營銷活動資料 • 維護及更新客戶資料庫 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 處理客戶資料，致力保障客戶私隱 • 維繫客戶關係，以達致企業的銷售目標
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"> • 能夠按相關法例維護及更新客戶資料檔案，保障客戶私隱 • 能夠應用客戶關係策略，以實現銷售目標
備註	此能力單元參照零售業能力單元107186L4