

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「銷售及市場推廣」職能範疇

名稱	收集市場資訊
編號	105040L2
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責市場調查的員工。這能力的應用必須在日常工作環境中，在督導下，收集零售市場調查相關的資訊。
級別	2
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 收集市場資訊相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構既定的市場調查方法及程序 • 瞭解各種收集市場資訊的途徑，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 客戶 • 零售業資訊媒介(如報紙、雜誌、白皮書、研討會、會議、面書粉絲專頁) • 專業機構/行內團體 • 政府有關部門 • 瞭解收集市場資訊對機構業務發展的重要性 • 認識不同市場資訊收集方法及其優劣 <p>2. 收集市場資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行收集市場資訊的準備工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構市場調查研究計劃、目的及目標 • 確定收集市場資訊的指定方法，例如：問卷調查（街頭訪問、電話、傳真、電郵）、訪問、網絡調查、觀察社交媒體及實地/質量度、神秘顧客等 • 準備所需的資源及器材/工具，例如：電腦、電話、互聯網、郵票、信封、視像會議、意見收集箱等 • 確定可靠的消息來源，並按照機構指引及法律規定採用有關資訊，例如：版權條例 • 準備搜集資訊用具，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 調查問卷 • 調查表格 • 電郵內容範本 • 按照機構指引及《個人資料（私隱）條例》的要求，收集及處理市場資訊，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 選擇合適的樣本 • 進行採訪 • 發送電郵/郵件問卷 • 收集、核對、整合調查回覆資料 • 按照機構既定程序，妥善地處理所收集的市場資訊，並轉交有關人士處理 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 正確的方法收集零售業的市場資訊 • 運用正確的態度及方法收集市場資訊
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠在督導下，執行市場資訊收集的前期工作，並清楚明白機構的市場調查計劃的目的；及能夠根據《個人資料（私隱）條例》的要求，妥善地處理市場資訊及相關個人資料。</p>
備註	