

## 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	策劃網上市場溝通
編號	105056L4
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責資訊科技及市場管理的員工。這能力的應用涉及分析、管理及規劃能力，並運用各種資訊科技知識提高效益。能夠按照機構市場策略及電子銷售平台，為機構策劃一套網上市場推廣及網絡銷售策略的溝通方案，從而協助整體零售業務的發展。
級別	4
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 網上市場溝通的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解機構的整體市場策略</li> <li>• 瞭解網上商業平台的知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 市場學及推銷術的技巧</li> <li>• 網上商業平台的操作技巧</li> <li>• 網上商業平台的用語</li> <li>• 透過網絡進行商業推廣的手法、網上交易的手法等</li> </ul> </li> <li>• 瞭解機構將顧客細分為不同群組的方式及目的</li> <li>• 掌握不同顧客群對電子商貿的反應及接受程度</li> <li>• 瞭解政府及監管機構對網上商業平台的法律規範</li> <li>• 掌握在網上商業平台瀏覽擷取資料的技巧</li> <li>• 瞭解成功的網上互動溝通的要素及技巧</li> <li>• 瞭解資訊科技保安系統的種類及效用</li> <li>• 透過顧客在網上反應，從而瞭解市場的需求</li> </ul> <p>2. 策劃網上市場溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 與上司及其他相關人員協商，訂立機構進行電子商貿的目的、策略及市場推廣計劃</li> <li>• 根據機構的銷售策略、貨品特性及目標顧客群的網上消費行為等因素，選擇合適的網上商業平台</li> <li>• 尋找合適的電子商貿工具，如：軟件及硬件等</li> <li>• 制定開展及執行電子商貿的工作計劃、時間表、預算及績效指標</li> <li>• 制定網上商業平台的設計方式及推廣策略，以推廣機構形象、貨品及服務的優點及特色</li> <li>• 評估網上商業平台作為市場推廣工具的表現</li> <li>• 評估顧客在網上的回應率，從而作出改善</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保網上商業平台及運作程序，均符合相關法例及監管要求</li> </ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按照機構市場策略及推行網上商業平台的目的，為機構策劃一套有效的網上市場溝通方案，協助整體零售業務的發展。
備註	