

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「資訊科技」職能範疇

名稱	採用流動技術以改善銷售服務
編號	105101L4
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責資訊科技的人員。這能力的應用涉及專門技巧及方法，能夠按照機構既定之銷售策略，包括網上銷售，採用流動技術來改善銷售服務，從而協助發展機構的整體零售業務。
級別	4
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 對流動銷售技術的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握機構整體 (包括網上在內) 的銷售策略 • 瞭解當前可供商業用途的流動技術之詳情 • 瞭解流動技術可能為機構零售業帶來的好處，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 增加銷售額 • 接觸到新的客源及客戶群 • 加強機構的知名度 • 加強機構在資訊科技的應用等 • 瞭解流動技術可能為機構零售業帶來的額外成本及相關監管要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 需要增加人手 • 需要額外的技術培訓 • 需要外判的工序或工作項目 • 機構的內部資料較容易外泄 • 流動技術相關監管法等 • 瞭解流動技術如何與機構現有的銷售機制配合 <p>2. 採用流動技術以改善銷售服務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研究及比較各種不同的零售銷售渠道，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 傳統店鋪 • 產品目錄 • 電話服務中心 • 互聯網 • 智能手機等流動技術 • 向機構引入最適合的零售業務流動技術 / 方案 • 充分利用流動技術加強機構零售業務，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 高滲透率 • 廣泛的流動網絡 • 提高商品價格透明度 <ul style="list-style-type: none"> • 緊貼其他社交網絡平台 • 吸引年輕一族的消費群 • 提高客戶對機構品牌的忠誠度等 • 評估流動技術對機構零售業帶來的影響，如增加銷售額、額外成本等 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 嚴格遵從相關的法例及監管要求來使用流動技術 • 以專業態度，防止任何濫用流動技術作濫權或舞弊的行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： 能夠按照機構既定的網上銷售策略，採用流動技術來改善銷售服務；及 能夠透過流動銷售技術，協助發展機構的整體零售業務展。
備註	