

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「資訊科技」職能範疇

名稱	制定網上銷售策略
編號	105105L5
應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責制定銷售策略的人員。這能力的應用涉及良好分析及評估能力。能夠評估機構現時的情況，制定適用於網上的銷售策略，吸引新客源及發掘潛在客戶，從而促進機構整體的零售業務。
級別	5
學分	6 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 網上銷售的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 瞭解現今電腦網絡 ( 互聯網 ) 對擴大銷售的重要性</li> <li>• 瞭解機構的整體市場策略及客戶關係管理政策</li> <li>• 瞭解網上顧客的消費心理及行為</li> <li>• 掌握網上銷售的特點，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 互聯網及通訊技術不斷擴大發展</li> <li>• 互聯網中聚集了廣泛的人口，融合了多元的文化</li> </ul> </li> <li>• 掌握網上銷售與傳統銷售之區別，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 信息溝通方式的變化</li> <li>• 消費群體的變化</li> <li>• 消費行為的變化</li> </ul> </li> <li>• 瞭解政府及監管組織對網上商業行為，包括銷售方面的法例及規定，例如：收集個人資料</li> </ul> <p>2. 制定網上銷售策略</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 分析機構產品的特點及賣點，定出最適合於網上銷售的產品清單及優先次序</li> <li>• 為機構產品制定網上銷售策略，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 制定目標顧客名單 ( 公司、個人客戶 )</li> <li>• 制定銷售的模式，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司對公司 ( B2B )</li> <li>• 公司對客戶 ( B2C )</li> <li>• 客戶對客戶 ( C2C )</li> </ul> </li> <li>• 決定進行網上銷售的平台，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 利用機構本身的電腦網絡</li> <li>• 利用其他互聯網上的入門網站或電子商貿平台</li> <li>• 利用著名搜索引擎作銷售</li> </ul> </li> <li>• 與上級及市場推廣部門保持緊密的溝通及匯報</li> </ul> </li> <li>• 為機構產品決定於網上的銷售形式，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 網絡廣告，如旗幟廣告、電子郵件廣告、電子雜誌廣告、新聞組廣告、公告欄廣告等</li> <li>• 網絡營銷，利用網站訪問流量，起到宣傳和推廣產品的效果</li> <li>• 站點推廣，通過改進網站的內容及服務，吸引客戶到問</li> <li>• 關係營銷，借助互聯網的相互作用，吸引用戶與機構保持密切關係，培養顧客忠誠度</li> </ul> </li> <li>• 為機構產品制定網上銷售的方式及手法，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 網上折價式促銷，比傳統方式銷售較低</li> <li>• 網上抽獎式促銷，很容易通過電腦程序及資料庫來實施等</li> </ul> </li> <li>• 確保機構所有的網上銷售活動遵從政府及監管組織的規定</li> <li>• 定期檢討網上銷售策略，並作出改善</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 緊貼政府及監管組織最新的法例如資訊、私隱及資訊安全等，確保所推行的網上銷售策略不違反相關條例</li> </ul>

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊科技」職能範疇

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市場目標，制定一套網上的銷售策略；及 能夠通過網上銷售策略，擴大銷售網，從而促進機構整體的零售業務。
備註	