

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	進行網上市場溝通
編號	105049L3
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。這能力的執行涉及選取和運用合法的操作軟件。能夠有效地進行網上市場溝通，以取得及整理網上客戶及市場資料，協助機構的零售業務發展。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 網上市場溝通相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解機構的市場計劃及網上市場溝通方案 • 瞭解市場推廣的基本原理 • 瞭解機構的目標顧客群及其消費行為模式 • 掌握在電子商貿平台進行市場推廣的應用技術及技巧 • 瞭解電子廣告媒介的種類及其優缺點 • 認識進行網上互動溝通的技巧 • 瞭解政府及相關監管機構對網上商業平台的法例要求 • 瞭解電子商貿相關的特定詞彙、用語 • 認識網上市場相關的資訊科技系統及軟件的操作方法及技巧 <p>2. 進行網上市場溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> • 執行機構既定的網上市場計劃，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 確定所需的宣傳渠道 • 選擇合適的電子廣告媒介、工具及方式，如：商貿網站 • 確定宣傳目的，如：彰顯機構貨品的形象、特點及好處 • 設計廣告的中心內容，確保能符合法例及規管要求 • 採用最合適的視聽效果及佈局 • 網上交易平台的安全資訊 • 進行網上市場溝通及推廣，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 確保網站頁面設計的細節，如內容、按鈕、路徑圖等，方便顧客使用 • 確保網站的設計能正確傳達貨品的特色及機構形象 • 確保所選擇的電子廣告媒介、網站等（如外判合約）均符合機構市場策略、預算及法例等要求 • 確保所選用的網上市場推廣渠道，能聯繫目標顧客群 • 協助上級，定期監察及評估電子市場推廣的成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 尋找出錯或遺漏的地方 • 檢討網上市場推廣活動的成效，並提出改善建議 • 從不同渠道收集意見，以改善機構的電子市場推廣活動 • 加強網絡和電子平台的推廣方法 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在進行網上市場溝通時，遵從相關法例的規定及要求
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>能夠進行有效的網上市場溝通，協助機構的零售業務發展；</p> <p>能夠協助上級，定時監察及檢討網上市場溝通的成效，並向上級提出優化建議；及</p> <p>能夠分析網上客戶的瀏覽喜好和回應。</p>
備註	