

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「營運企劃及營銷策略」職能範疇

名稱	輿論監測及引導
編號	107152L3
應用範圍	通過輿論監測，掌握公眾對品牌的認知度，分析其中對品牌有利和不利的因素，根據不同輿論情況制定不同營銷方案。
級別	3
學分	3 ( 僅供參考 )
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 掌握品牌輿論監測的方法<ul style="list-style-type: none"><li>• 認識和運用主要品牌網絡輿論監測的工具，明白其中每個統計量的意義</li><li>• 對焦點事件、輿論走向 ( 尤其是不利輿論 ) 具有敏感性，以便因勢利導和化解危機</li></ul></li><li>2. 掌握營造有利於企業正面形象的方法<ul style="list-style-type: none"><li>• 運用公益企業、社會責任 (Corporate Social Responsibility) 事件塑造品牌形象</li><li>• 運用網絡事件形成輿論導勢，塑造品牌口碑形象</li></ul></li><li>3. 懂得迴避對企業形像或者發展不利的因素，包括：<ul style="list-style-type: none"><li>• 瞭解政策對企業的影響</li><li>• 瞭解危機事件處理</li></ul></li><li>4. 展示專業能力<ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠配合企業及品牌的形象，提供優質的輿論營銷方案為目標</li></ul></li></ol>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 運用事件營銷方法，營造對企業有利的輿論</li><li>• 瞭解對不利於企業形象的事件或輿論，具有敏感的洞察力，並提供解決的辦法</li></ul>
備註	