

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「用戶關係管理」職能範疇

名稱	管理使用者生成內容
編號	107190L5
應用範圍	使用者生成內容 (User-generated content) 是Web 2.0概念的組成部分之一，客戶可以對企業商品提供自己的評論。作為電子商務客戶管理人員，需要瞭解及管理企業的使用者生成內容。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 識別使用者生成內容的類別，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 個人信息發布博客 <ul style="list-style-type: none"> ● 如Google Blogger、新浪博客等 ● 協同編輯 <ul style="list-style-type: none"> ● 如維基百科、百度百科等 ● 資源發佈 <ul style="list-style-type: none"> ● 如視頻站點Youtube、演示文稿領域SlideShare等 ● 此類網站降低了發布共享的門檻，吸引大量普通客戶進入創作及交流 ● 評論推薦 <ul style="list-style-type: none"> ● 如Yelp、大眾點評網等 ● 匯集用戶點意見，易造成大眾影響 2. 審查和更新企業的銷售策略 <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握用戶生成內容的特點 <ul style="list-style-type: none"> ● 大量客戶協作產生方式使得商品評論內容更為全面和完整 ● 能夠實時反映消費者的心理興趣 ● 和用戶間的交互產生了不同類型的信息關聯，方便企業挖掘出潛在客戶 ● 根據上述的數據分析，實時更新企業的銷售策略 3. 根據法律規定管理使用者生成內容 <ul style="list-style-type: none"> ● 明白企業對客戶所提供的資料和發表都負有一定的責任 ● 檢視全部或部分的使用者生成內容是否違反了香港法律的規定，包括稽核使用者提供的內容是否侵犯著作權，或有否包含有冒犯性的內容等 ● 考慮對其使用者生成內容設有一定的授權著作權和使用的條款 4. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 在任何情況下，均不會利用使用者生成內容損害企業及客戶利益的行為 ● 於管理使用者生成內容時必須嚴格遵守相關法例要求
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"> ● 使用者生成內容的概念及特點 ● 運用管理使用者生成內容方法
備註	