

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「市場營銷管理」職能範疇

名稱	提升網上銷售業績的策略與技巧
編號	107280L3
應用範圍	通過提高客戶服務水平、建立完善的物流渠道、掌握網絡整合營銷方法，來提升網上銷售業績。
級別	3
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握提高客戶服務水平的方法 <ul style="list-style-type: none"> ● 對客戶進行追蹤服務 ● 管理用戶投訴信息 ● 評估售後服務水平 2. 建立完善的物流渠道 <ul style="list-style-type: none"> ● 認識貨物的包裝、存儲、搬運、運輸、入庫、出庫、配送、盤點 ● 操作倉庫管理系統 ● 掌握貨品採購的知識和渠道 3. 運用網絡整合營銷方法 <ul style="list-style-type: none"> ● 搜索引擎優化及營銷 ● 社交媒體平台營銷，如Facebook、Twitter ● 電子郵件營銷 ● 移動應用程序平台營銷，如Whatsapp、LINE ● 論壇營銷 ● 新聞營銷 ● 軟文營銷 ● 病毒式營銷 ● 網絡整合營銷 4. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 確保制定的企業服務、物流及網上營銷方法，能有效地提升業績
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"> ● 能夠掌握提高客戶服務水平的方法 ● 能夠建立完善的物流渠道 ● 能夠運用網絡整合營銷方法
備註	