

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	控制網上營銷
編號	107288L6
應用範圍	通過一系列年度計劃控制、盈利控制、效率控制和戰略控制，來跟進營銷活動過程中的每一個環節，確保電子商務企業計劃能按照目標運行。
級別	6
學分	12 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 運用年度計劃控制 <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解銷售差異 <ul style="list-style-type: none"> ● 衡量並評估企業的實際銷售額與計劃銷售額之間的差異情況 ● 分析市場佔有率 <ul style="list-style-type: none"> ● 全部市場佔有率 ● 目標市場佔有率 ● 相對市場佔有率 ● 分析營銷費用率 <ul style="list-style-type: none"> ● 衡量並評估企業的營銷費用對銷售額的比率，還可進一步細分為人力推銷費用率、廣告費用率、銷售促進費用率、市場營銷研究費用率、銷售管理費用率等 ● 掌握顧客態度 <ul style="list-style-type: none"> ● 企業通過設置顧客投訴和建議機制、建立固定的顧客樣本或通過顧客調查等方式，瞭解顧客對該企業之產品或服務態度變化情況，進行衡量並評估 2. 控制盈利能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 資產收益率 ● 銷售利潤率和資產周轉率 ● 現金周轉率 ● 存貨周轉率和應收賬款周轉率 ● 淨資產報酬率 3. 監察營銷效率 <ul style="list-style-type: none"> ● 銷售人員效率 <ul style="list-style-type: none"> ● 銷售人員日均聯絡或拜訪客戶的次數 ● 每次訪問平均所需時間 ● 每次訪問的平均收益 ● 每次訪問的平均成本 ● 每百次銷售訪問預定購買的百分比 ● 每月新增客戶數目 ● 每月流失客戶數目 ● 銷售成本對總銷售額的百分比 ● 廣告效率 <ul style="list-style-type: none"> ● 每種媒體接觸每千名顧客所花費的公告成本 ● 注意閱讀廣告的人在其受眾中所佔的比率 ● 顧客對廣告內容和效果的評價 ● 廣告前後顧客態度的變化 ● 由廣告激發的詢問次數 ● 營業推廣效率 <ul style="list-style-type: none"> ● 優惠銷售所佔的百分比 ● 每一單位銷售額中所包含的陳列成本 ● 贈券回收率 ● 因示範引起的詢問次數 ● 分銷效率 <ul style="list-style-type: none"> ● 對分銷渠道的業績、企業存貨控制、倉庫位置和運輸方式的效率進行分析和改進，提高分銷的效率 4. 展示專業能力 <ul style="list-style-type: none"> ● 確保每一個營銷環節都得到監控及量化，速進營銷目標的達成

零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

「市場營銷管理」職能範疇

評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none">● 能夠應用年度計劃控制的方法● 能夠運用盈利控制的方法● 能夠監控營銷效率
備註	