

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊科技」職能範疇

名稱	採用流動技術以改善銷售服務
編號	111413L4
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技的人員。從業員能夠按照機構既定之銷售策略，包括網上銷售，採用流動技術來改善銷售服務，從而協助發展機構的整體零售業務。
級別	4
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解對流動銷售技術的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握機構整體（包括網上及網下）的銷售策略 ● 瞭解當前可供商業用途的流動技術之詳情 ● 瞭解流動技術可能為機構零售業帶來的好處，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 增加銷售額 ○ 接觸到新的客源及客戶群 ○ 加強機構的知名度 ○ 加強機構在資訊科技的應用 ● 瞭解流動技術可能為機構零售業帶來的額外成本及相關監管要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 需要增加人手 ○ 需要額外的技術培訓 ○ 需要外判的工序或工作項目 ○ 機構的內部資料較容易外泄 ○ 流動技術相關監管法例 ● 瞭解流動技術如何與機構現有的銷售機制配合 <p>2. 採用流動技術以改善銷售服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 研究及比較各種不同的零售銷售渠道，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 傳統店舖 ○ 產品目錄 ○ 電話服務中心 ○ 互聯網 ○ 智能手機等流動技術 ● 向機構引入最適合的零售業務流動技術/方案 ● 充分利用流動技術加強機構零售業務，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 高滲透率 ○ 廣泛的流動網絡 ● 提高商品價格透明度 <ul style="list-style-type: none"> ○ 緊貼其他社交網絡平台 ○ 吸引年輕一族的消費群 ○ 提高客戶對機構品牌的忠誠度等 ● 評估流動技術對機構零售業帶來的影響（如：增加銷售額、額外成本）

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊科技」職能範疇

	<p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 遵從相關的法例及監管要求來使用流動技術• 向上級匯報任何濫用流動技術作舞弊的行為
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">• 能夠按照機構既定的網上銷售策略，採用流動技術來改善銷售服務；及• 能夠透過流動銷售技術，協助發展機構的整體零售業務展。
備註	<p>此乃能力單元105101L4的更新版</p>