

**零售業 《能力標準說明》 能力單元**

「策略、環境、社會及管治管理」職能範疇

名稱	建立機構的形象
編號	111233L6
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責機構形象的員工。從業員能夠規劃、設計、評估、整合各方面資料，並運用領導才能及溝通技巧，為機構在廣大市民和客戶中建立起良好的形象。
級別	6
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握建立機構形象相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 掌握機構的使命、願景、目標及核心價值</li> <li>● 瞭解建立機構的形象對業務的重要性</li> <li>● 掌握與公眾及媒體建立專業關係的技巧</li> <li>● 掌握市場推廣的方法及技巧</li> <li>● 掌握機構在市場的形象定位</li> <li>● 掌握相關的法律</li> </ul> <p>2. 建立機構的形象</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠帶領團隊，確立及保持機構的形象、目的及理念</li> <li>● 分析機構的優勢及在市場的定位，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 產品</li> <li>○ 品牌</li> <li>○ 商譽等</li> </ul> </li> <li>● 掌握與媒體、客戶、供應商及公眾建立密切關係的渠道，例如：向媒體發佈及舉辦公益活動，以促進機構形象和建立良好的商譽</li> <li>● 與相關部門及人員合作，建立促進機構形象的宣傳計劃</li> <li>● 建立互動的溝通渠道，接受來自公眾、員工、工會、商業夥伴和行業協會的意見</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 尊重知識產權，防止抄襲</li> <li>● 確保機構在建立形象時，遵從相關商業法律</li> </ul>
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>● 能夠分析機構的優點，以確定機構在市場上的定位，建立及保持機構的形象；及</li> <li>● 能夠與媒體建立關係，使機構能符合客戶與社會的期望及維護商譽，為機構建立良好形象。</li> </ul>
備註	此乃能力單元105036L6的更新版