

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇

名稱	收集市場資訊
編號	111239L2
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責市場調查的員工。從業員能夠在督導下，收集零售市場調查相關的資訊。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解收集市場資訊相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構既定的市場調查方法及程序 瞭解各種收集市場資訊的途徑，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 客戶</li> <li>○ 零售業資訊媒體（如：報紙、雜誌、白皮書、研討會、會議、臉書粉絲專頁）</li> <li>○ 專業機構／行內團體</li> <li>○ 政府有關部門</li> </ul> </li> <li>● 瞭解收集市場資訊對機構業務發展的重要性</li> <li>● 認識不同市場資訊收集方法及其優劣</li> <li>● 認識顧客網上問卷調查, 建立資訊匯報機制及執行指引</li> </ul> <p>2. 收集市場資訊</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 執行收集市場資訊的準備工作，並按照機構指引及法律規定收集相關資訊（如：《個人資料（私隱）條例》、平等機會歧視條例、《版權條例》、《競爭條例》、《商品說明條例》），當中包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 瞭解機構市場調查研究計劃、目的及目標</li> <li>○ 確定收集市場資訊的指定方法（如：問卷調查、訪問、網絡調查、觀察社交媒體及實地／質量度、神秘顧客）</li> <li>○ 準備所需的資源及器材／工具（如：電腦、電話、互聯網、郵票、信封、視像會議、意見收集箱）</li> <li>○ 確定可靠的消息來源（如：顧客），並按照機構指引及法律規定採用有關資訊（如：《版權條例》）</li> <li>○ 準備搜集資訊用具（如：調查問卷、調查表格、電郵內容範本）</li> </ul> </li> <li>● 按照機構指引及《個人資料（私隱）條例》的要求，收集及處理市場資訊，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 選擇合適的樣本</li> <li>○ 進行採訪</li> <li>○ 發送電郵／郵件問卷</li> <li>○ 收集、核對、整合調查回覆資料</li> </ul> </li> <li>● 按照機構既定程序，處理所收集的市場資訊，並轉交有關人士處理</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保合法收集零售業的市場資訊</li> </ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為：

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 能夠在督導下，執行市場資訊收集的前期工作，並清楚明白機構的市場調查計劃的目的；及</li><li>• 能夠根據《個人資料（私隱）條例》的要求，處理市場資訊及相關個人資料。</li></ul>
備註	此乃能力單元105040L2的更新版