

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	運用科技提升創意和工作效能
編號	111249L3
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責顧客服務、銷售、市場推廣及/或多渠道銷售管理相關的員工。從業員能夠運用各種科技，提升創意去解決問題及進行創新，從而提升個人、團隊及機構的工作效能。
級別	3
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備有關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識數碼化的概念 ● 認識市場上各種現有科技（如：雲端計算） ● 認識行業內的新興創新業務模型/流程（如：自動結帳、店內追蹤、自動補貨） <p>2. 運用科技提升創意和工作效能</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 創新科技系統/解決方案引入前 <ul style="list-style-type: none"> ○ 接受創新科技系統/解決方案具有提升工作效能的可行性 ○ 探索自身工作範疇內引入創新的潛在機會，並向上級提出建議 ○ 辨識可以運用科技提升效能的工作流程，並向上級提出建議 ○ 瞭解潛在創新科技系統/解決方案的細節 ● 創新科技系統/解決方案測試期/雙軌並行期/引入初期 <ul style="list-style-type: none"> ○ 根據上級的指示，對創新科技系統/解決方案進行測試，從而解決業務問題（如：增強無縫銜接的購物體驗） ○ 根據上級的指示，蒐集業務數據、訊息和報告，協助機構對比創新科技系統/解決方案實施前與後之個人、團隊及機構的工作效能，為全面引入創新科技系統/解決方案提供依據 ● 創新科技系統/解決方案引入後期 <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用雲端創意科技，協助機構建立強大的數據分析平台，以整體提升顧客服務和體驗、銷售、市場推廣及/或多渠道銷售管理 ○ 因應實施情況，向上級提出調整及優化的建議 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 參考市場上的最佳做法，為創新科技系統/解決方案引入前做準備
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"> ● 能夠探索自身工作範疇內引入創新的潛在機會，並向上級提出建議；及 ● 根據上級的指示，蒐集業務數據、訊息和報告，協助機構對比創新科技系統/解決方案實施前與後的工作效能。
備註	