

## 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	策劃多渠道市場溝通
編號	111254L4
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技及市場管理的員工。從業員能夠按照機構市場策略及電子銷售平台，為機構策劃一套網上市場推廣及網絡銷售策略的溝通方案，從而加強整體零售業務的發展。
級別	4
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解網上市場溝通的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構的整體市場策略</li> <li>● 瞭解多渠道市場溝通的力量和成功因素</li> <li>● 瞭解網上商業平台的知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市場學及推銷術的技巧</li> <li>○ 網上商業平台的操作技巧</li> <li>○ 網上商業平台的用語</li> <li>○ 透過網絡進行商業推廣的手法、網上交易的手法等</li> </ul> </li> <li>● 瞭解機構將顧客細分為不同群組的方式及目的</li> <li>● 掌握不同顧客群對電子商貿的反應及接受程度</li> <li>● 瞭解政府及監管機構對網上商業平台的法律規範</li> <li>● 掌握在網上商業平台瀏覽擷取資料的技巧</li> <li>● 瞭解成功的網上互動溝通的要素及技巧</li> <li>● 瞭解資訊科技保安系統的種類及效用</li> <li>● 透過顧客在網上反應，從而瞭解市場的需求</li> </ul> <p>2. 策劃多渠道市場溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 與上級及其他相關人員協商，訂立機構進行多渠道銷售的目的、策略及市場推廣計劃</li> <li>● 根據機構的銷售策略、貨品特性及目標顧客群的消費行為等因素，選擇合適的網上及網下銷售渠道</li> <li>● 尋找合適的電子商貿工具（如：軟件及硬件）</li> <li>● 制定開展及執行多渠道市場溝通的工作計劃、時間表、預算及績效指標</li> <li>● 制定設計方式及推廣策略，以一致的手法在網上及網下推廣機構形象、貨品及服務的優點及特色</li> <li>● 評估各種選用渠道作為市場推廣工具的表現</li> <li>● 評估顧客的回應率，從而作出改善</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保各種選用渠道的運作程序，均符合相關法例及監管要求</li> <li>● 處理工作細節，並主動找出改進的機會</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>• 能夠按照機構市場策略及推行目的，為機構策劃一套有效的多渠道市場溝通方案，加強整體零售業務的發展。</li></ul>
備註	此乃能力單元105056L4的更新版。名稱作出修訂。