

## 零售業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「資訊科技」職能範疇

名稱	挽留網上客戶
編號	111399L2
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責網上業務的人員。從業員能夠在督導下，根據機構的政策，運用適當的網上銷售技巧及資訊科技，以保持網上客戶關係及提升網上銷售業務。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識網上客戶知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解機構的網上業務及銷售策略</li> <li>● 認識網上客戶的消費模式、行為及影響因素</li> <li>● 認識良好顧客關係技巧</li> <li>● 瞭解各種顧客關係網絡系統功能、特性（如：顧客關係管理系統、電郵、網站、網上社交媒體）</li> <li>● 認識制定個人化網上銷售策略需考慮的因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 機構的網上銷售策略</li> <li>○ 網絡銷售系統</li> <li>○ 網上銷售程序</li> <li>○ 顧客資訊系統</li> </ul> </li> <li>● 認識網上業務相關的法律法規，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 個人資料（私隱）條例</li> <li>○ 《版權條例》</li> <li>○ 《電子交易條例》</li> <li>○ 非應邀電子訊息條例</li> <li>○ 電腦罪行條例</li> </ul> </li> </ul> <p>2. 挽留網上客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 能夠按照機構的網上業務政策及網上客戶的消費模式，執行個人化網上銷售策略及優化建議，確保能贏取目標顧客群，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 網頁設計及結構</li> <li>○ 產品宣傳推廣</li> <li>○ 定價規則</li> </ul> </li> <li>● 在指導下，運用各種網絡媒體及銷售技巧，執行機構既定的網上客戶溝通政策，建立網上顧客關係，以維繫及挽留網上客戶，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 電子簡訊</li> <li>○ 電子郵件</li> <li>○ 網上論壇</li> <li>○ 社交網絡</li> <li>○ 網上會員制度</li> <li>○ 忠誠計劃</li> <li>○ 電子優惠券</li> </ul> </li> </ul>

## 零售業 《能力標準說明》 能力單元

### 「資訊科技」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>根據機構的銷售政策，執行不同網上銷售推廣活動以贏取/增加網上客戶群，例如：客戶推薦計劃、新會員計劃等</li></ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"><li>遵守機構的政策及程序，處理網上客戶資料，以避免觸犯《個人資料（私隱）條例》，不可作出欺騙或舞弊行為</li></ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"><li>在指導下，運用顧客數據資料、各種網絡媒體及銷售技巧，執行機構既定的網絡銷售政策，以維繫網上顧客群；及</li><li>能夠按照機構指引，運用不同的銷售網絡技術及媒體，建立網上顧客關係及溝通渠道，以贏取及挽留網上客戶。</li></ul>
備註	此乃能力單元105090L2的更新版