

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊科技」職能範疇

名稱	進行網上銷售
編號	111400L2
應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責網上銷售的人員。從業員能夠按照機構既定的網上銷售程序、產品推廣策略，進行有效的網上銷售，從而協助機構零售業務發展。
級別	2
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解網上銷售知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識機構網上業務及銷售策略 ● 明白機構網上銷售方針 ● 認識網上銷售相關知識 ● 瞭解機構的產品銷售條款及條件 ● 瞭解網上商店各種系統，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 產品顯示、瀏覽 ○ 網上訂購 ○ 網上付款 ○ 網上宣傳推廣 ● 認識政府對網上銷售及網站等方面的監管及法律規範 ● 認識機構對網上客戶關係之政策 <p>2. 進行網上銷售</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 能夠按照機構的網上業務政策，運用有效的銷售方法進行網上銷售 ● 按照機構指引，測試銷售程序/流程的準確性、有效性，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 訂購單資料是否正確 ○ 貨品是否準時送遞 ○ 產品是否妥善包裝 ○ 交易完成後系統會否自動發感謝信 ● 按照機構指引，運用各種網絡工具，進行產品銷售及推廣，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 向目標顧客發送網上目錄 ○ 向目標顧客發送電郵 ○ 使用網絡社交媒體（如：臉書、微博） ● 協助完成網上交易，如：確定訂單、出發票、安排送貨等 ● 執行機構既定的網上客戶關係政策，並運用客戶關係技巧，協助挽留及吸引新客戶 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 遵從政府對網上商業活動方面的監管及法例規範，不可作出欺騙或舞弊行為
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"> ● 能夠按照機構網上銷售政策及程序，有效地進行網上銷售，以協助機構零售業務發展；及 ● 按照機構既定指引，運用各種網絡銷售技巧，協助實現機構的零售績效指標。

零售業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊科技」職能範疇

備註	此乃能力單元105091L2的更新版
----	--------------------