

## 旅遊業 《 能力標準說明 》 能力單元

### 「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

名稱	評估通訊渠道的成效
編號	110728L6
應用範圍	該能力的應用涉及資料整合、分析及評估能力。具此能力者，能夠按整體市場傳訊策略，評估公司內部及外部通訊渠道的成效，以加強市場推廣及內部通訊的資訊發布。
級別	6
學分	5（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 掌握通訊渠道的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 認識不同通訊渠道的特性</li> <li>● 瞭解公司的內部及外部通訊渠道</li> </ul> <p>2. 檢討不同通訊渠道的成效</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 準確地收集不同通訊渠道的指標數據</li> <li>● 按不同的指標數據，與市場推廣及通訊的目標作對比，評估廣告通訊渠道的成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 目標顧客群數量</li> <li>○ 銷售表現</li> </ul> </li> <li>● 按不同的指標數據，與市場推廣及通訊的目標作對比，評估網上媒體渠道的成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 目標顧客群數量</li> <li>○ 用戶註冊人數</li> <li>○ 登入人數</li> <li>○ 瀏覽量及時間</li> <li>○ 用戶互動率</li> <li>○ 分享次數</li> <li>○ 銷售表現</li> </ul> </li> <li>● 按不同的指標數據，與市場推廣及通訊的目標作對比，評估公共關係通訊渠道的成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 目標顧客群數量</li> <li>○ 公司品牌形象</li> <li>○ 媒體報導次數</li> </ul> </li> <li>● 按不同的指標數據，與通訊目標作對比，評估公司內部通訊及知識管理的成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 員工對旅遊產品內容及銷售資訊的認識程度</li> </ul> </li> <li>● 檢討整體市場傳訊策略，以選擇適當的通訊渠道作資訊發布</li> <li>● 為公司制定最佳的通訊渠道組合</li> </ul> <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 定期評估收集指標數據的方法，以確保其有效性</li> <li>● 積極地對通訊渠道的成效進行評估和提供改善建議</li> </ul>
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為能夠：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 瞭解整體市場傳訊策略及目標，以及通訊渠道的種類；</li> </ul>

## 旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「公共關係、市場推廣及內部通訊」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none"><li>• 準確地收集不同通訊渠道的指標數據以作評估；及</li><li>• 檢討不同通訊渠道的成效，並作出調整及提出改善建議</li></ul>
備註	