

旅遊業 《能力標準說明》 能力單元

「資訊科技應用及支援」職能範疇

名稱	分析網上客戶消費數據
編號	110741L4
應用範圍	該能力的應用涉及數據分析能力。具此能力者，能夠掌握及分析網上客戶的消費數據，並提供改善建議以配合公司的發展目標及營銷策略。
級別	4
學分	4（僅供參考）
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 認識及掌握客戶的消費模式</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 認識客戶的訂單來源 ● 瞭解購買各類旅遊產品的模式及流程，包括： <ul style="list-style-type: none"> ○ 門市及網上消費模式 ○ 訂單類別與購買的附加旅遊產品 ○ 目的地、交通、住宿及其他旅遊選項 <p>2. 分析客戶及消費模式</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 分析客戶購買旅遊產品的頻次及週期，瞭解其忠誠度 ● 整合及分析網上客戶的消費數據，按結果提出銷售模式的優化建議 <p>3. 展示專業能力及態度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 定期分析網上客戶的消費模式，以適當地調整營銷策略 ● 在收集個人資料時，遵守《個人資料（私隱）條例》
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"> ● 根據公司的背景、品牌形象、市場定位及旅遊產品類型，分析網上客戶的消費模式是否符合公司的發展方向，並適當地調整營銷策略
備註	