

**零售業能力標準說明**  
**能力單元**

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.名稱   | 進行網上市場溝通                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 2.編號   | 105049L3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 3.應用範圍 | 此能力單元適用於零售行業內負責資訊科技及市場管理的員工。這能力的執行涉及選取和運用合法的操作軟件。能夠有效地進行網上市場溝通，以取得及整理網上客戶及市場資料，協助機構的零售業務發展。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.級別   | 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 5.學分   | 6（僅供參考）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6.能力   | <p>表現要求</p> <p>6.1 網上市場溝通相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解機構的市場計劃及網上市場溝通方案</li> <li>◆ 瞭解市場推廣的基本原理</li> <li>◆ 瞭解機構的目標顧客群及其消費行為模式</li> <li>◆ 掌握在電子商貿平台進行市場推廣的應用技術及技巧</li> <li>◆ 瞭解電子廣告媒介的種類及其優缺點</li> <li>◆ 認識進行網上互動溝通的技巧</li> <li>◆ 瞭解政府及相關監管機構對網上商業平台的法例要求</li> <li>◆ 瞭解電子商貿相關的特定詞彙、用語</li> <li>◆ 認識網上市場相關的資訊科技系統及軟件的操作方法及技巧</li> </ul> <p>6.2 進行網上市場溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 執行機構既定的網上市場計劃，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確定所需的宣傳渠道</li> <li>• 選擇合適的電子廣告媒介、工具及方式，如：商貿網站</li> <li>• 確定宣傳目的，如：彰顯機構貨品的形象、特點及好處</li> <li>• 設計廣告的中心內容，確保能符合法例及規管要求</li> <li>• 採用最合適的視聽效果及佈局</li> <li>• 網上交易平台的安全資訊</li> </ul> </li> <li>◆ 進行網上市場溝通及推廣，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保網站頁面設計的細節，如內容、按鈕、路徑圖等，方便顧客使用</li> <li>• 確保網站的設計能正確傳達貨品的特色及機構形象</li> <li>• 確保所選擇的電子廣告媒介、網站等（如外判合約）均符合機構市場策略、預算及法例等要求</li> <li>• 確保所選用的網上市場推廣渠道，能聯繫目標顧客群</li> </ul> </li> <li>◆ 協助上級，定期監察及評估電子市場推廣的成效，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 尋找出錯或遺漏的地方</li> <li>• 檢討網上市場推廣活動的成效，並提出改善建議</li> <li>• 從不同渠道收集意見，以改善機構的電子市場推廣活動</li> <li>• 加強網絡和電子平台的推廣方法</li> </ul> </li> </ul> |

|        |                                                                                                                                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>6.3 展示專業能力</p> <p>◆ 在進行網上市場溝通時，遵從相關法例的規定及要求</p>                                                                                          |
| 7.評核指引 | <p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠進行有效的網上市場溝通，協助機構的零售業務發展；</p> <p>(ii) 能夠協助上級，定時監察及檢討網上市場溝通的成效，並向上級提出優化建議；及</p> <p>(iii) 能夠分析網上客戶的瀏覽喜好和回應。</p> |
| 8.備註   |                                                                                                                                             |