

**零售業能力標準說明**  
**能力單元**

1.名稱	執行市場研究計劃
2.編號	105052L4
3.應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責市場研究的人員。這能力的應用涉及產品、服務或流程有關的規劃及調查。能夠運用一系列的市場研究技巧，按照機構的市場研究目的及策略，執行市場研究計劃。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 市場研究的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 瞭解機構對產品／服務的市場研究需要及目的</li> <li>◆ 掌握機構既定的市場研究計劃及策略</li> <li>◆ 掌握各種市場研究技巧及方法，如：問卷調查和神秘顧客等</li> <li>◆ 掌握市場信息系統／互聯網／社交媒體的功能、優點及限制</li> <li>◆ 瞭解機構既定的市場研究報告的格式及規範</li> <li>◆ 瞭解影響市場研究結果的因素</li> </ul> <p>6.2 執行市場研究計劃</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按照機構既定的市場研究計劃，執行市場研究前期工作，包括： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握研究目標</li> <li>• 確定訊息來源</li> <li>• 檢視過往的研究報告及預期結果</li> <li>• 檢視從顧客及供應商所獲得的資訊</li> </ul> </li> <li>◆ 協調及管理市場研究的進度</li> <li>◆ 選擇最適合機構所需的市場研究方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 問卷調查(傳統方法／網上調查)</li> <li>• 訪問(電話／面談)</li> <li>• 焦點小組</li> </ul> </li> <li>◆ 按照既定的市場研究計劃，識別調查對象及資料來源</li> <li>◆ 選用適當的資訊科技或網絡系統，搜集及分析產品／服務市場研究資料</li> <li>◆ 按照機構既定的格式及標準，編寫市場研究報告，記錄所得的調查結果</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 以專業的態度，處理所得的調查結果，確保其準確性及適用性，防止任何誤導性資料</li> </ul>

7.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"> <li>(i) 能夠按照機構的市場調查的目標，運用合適的市場研究技巧及方法，執行市場研究計劃；及</li> <li>(ii) 能夠運用資訊科技，分析市場研究資料，並完成編寫市場研究報告，簡單扼要地表達重點。</li> </ul>
8.備註	