

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	挽留網上客戶
2.編號	105090L2
3.應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責網上業務的人員。在指導下，能夠根據機構的政策，運用適當的網上銷售技巧及資訊科技，以保持良好的網上客戶關係及提升網上銷售業務。
4.級別	2
5.學分	3（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 網上客戶知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的網上商務及銷售策略 ◆ 認識網上客戶的消費模式、行為及影響因素 ◆ 認識良好顧客關係技巧 ◆ 瞭解各種顧客關係網絡系統功能、特性，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 顧客關係管理系統 • 電郵 • 網站 • 網上社交媒體 ◆ 認識制定個人化網上銷售策略需考慮的因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 機構的網上銷售策略 • 網路銷售系統 • 網上銷售程序 • 顧客資訊系統 ◆ 認識網上商務相關的法律法規，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 個人資料(私隱)條例 • 版權條例 • 電子交易條例 • 非應邀電子訊息條例 • 電腦罪行條例 <p>6.2 挽留網上客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠按照機構的網上商務政策及網上客戶的消費模式，協助執行個人化網上銷售策略及優化建議，確保能贏取目標顧客群，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 網頁設計及結構 • 產品宣傳推廣 • 定價規則 ◆ 在指導下，正確運用各種網絡媒體及銷售技巧，執行機構既定的網上客戶溝通政策，建立良好的網上顧客關係，以維繫及挽留網上客戶，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 電子簡訊 • 電子郵件

	<ul style="list-style-type: none"> • 網上論壇 • 社交網絡 • 在線會員 • 忠誠計劃 • 電子優惠券等 <p>◆ 根據機構的銷售政策，執行不同網上銷售推廣活動以贏取／增加網上客戶群，例如：客戶推薦計劃、新會員計劃等</p> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保機構的網絡營銷／推廣活動符合相關法例要求 ◆ 以嚴謹的態度處理網上客戶資料，以避免觸犯《個人資料（私隱）條例》 ◆ 嚴格遵守機構的政策及程序，防止任何濫用／挪用機構資產或舞弊行為
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 在指導下，能夠正確運用顧客數據資料、各種網絡媒體及銷售技巧，執行機構既定的網絡銷售政策，以維繫網上顧客群；及</p> <p>(ii) 能夠按照機構指引，運用不同的銷售網絡技術及媒體，協助建立良好的網上顧客關係及溝通渠道，以贏取及挽留網上客戶。</p>
8.備註	