

零售業能力標準說明  
能力單元

1.名稱	管理網上品牌
2.編號	105093L3
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責網站營運的人員。這能力的執行可能涉及一些縝密的分析和判斷。能夠按照機構既定目標，有效管理機構的網上品牌產品，以維持現有客戶、吸引新客源及發掘潛在客戶，協助發展機構的零售業務。
4.級別	3
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 對網上品牌的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 掌握機構既定之網上銷售策略</li> <li>◆ 瞭解機構網上商業平台的詳情及運作程序</li> <li>◆ 掌握機構所擁有不同形式的品牌，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 產品品牌</li> <li>• 機構品牌</li> <li>• 供應商之品牌</li> <li>• 註冊商標</li> <li>• 註冊品牌</li> <li>• 知識產權等</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解網上運作的特性，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 網站的構建</li> <li>• 網上的區域及域名</li> <li>• 搜尋引擎等</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解一般用於品牌管理的策略，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 挽留客戶方案及推廣活動</li> <li>• 挽留忠誠方案</li> <li>• 資源計劃</li> <li>• 銷售策略</li> <li>• 定價策略</li> <li>• 宣傳及分配策略</li> <li>• 網站的搜尋及接達關係</li> <li>• 評估競爭對手活動等</li> </ul> </li> <li>◆ 瞭解政府法例對網上商業活動方面的監管</li> </ul> <p>6.2 管理網上品牌</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 按照機構的目標及策略，妥善管理機構在網上的品牌產品，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 評估品牌產品的實際價值</li> <li>• 決定在網上推廣品牌產品的方式</li> <li>• 制定適合於機構網上品牌產品的商業策略（如 6.1 所列）</li> <li>• 結合及選取品牌管理及在線等策略</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 判斷網上客戶對品牌的態度</li> <li>• 判斷機構網上品牌產品與競爭對手的相對優勢</li> <li>• 評估在網上的環境及渠道對品牌產品的影響</li> <li>• 決定在網上的環境能額外突出品牌產品的地方</li> <li>• 訂立量度品牌價值及銷售成效的指標</li> <li>◆ 執行優化網上品牌產品價值的措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 收集有關網上客戶行為及對產品忠誠度的資料</li> <li>• 結合品牌管理與銷售及推廣活動</li> <li>• 確立對品牌產品擁有權在網上環境的法定地位</li> <li>• 確保與品牌產品相關知識產權在網上環境得到的保護</li> <li>• 部署及執行其他優化網上品牌的措施，例如： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 優惠價格</li> <li>- 獨家供應</li> <li>- 廣泛的選擇</li> <li>- 獨特功能（在網上才適用的）</li> <li>- 提早接觸（時裝或潮流產品）</li> <li>- 物流配送（直接送遞）</li> <li>- 個人獎賞等</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>◆ 定期檢討管理網上品牌產品的管理，並向上級提出改善的建議</li> </ul> <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 嚴格遵從政府法例對網上商業活動方面的監管及規限</li> <li>◆ 以專業態度，防止任何濫用網上經營環境作出濫權或舞弊的行為</li> </ul>
7.評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <p>(i) 能夠按照機構既定目標，管理機構網上的品牌產品；及</p> <p>(ii) 能夠通過網上品牌產品的管理，協助發展機構的零售業務。</p>
8.備註	