

零售業能力標準說明
能力單元

1.名稱	執行零售電子化商業模式
2.編號	105102L4
3.應用範圍	此能力單元適用於零售行業內負責落實政策的人員。在機構既定的政策下，能夠執行零售電子化商業模式，並確保運作暢順，協助發展機構的零售業務。
4.級別	4
5.學分	6（僅供參考）
6.能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 對零售電子化的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握機構既定之電子化銷售策略及相關的資源 ◆ 瞭解機構所選定電子化商業模式的詳情及運作程序，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 模式的類型，如商業對商業（B2B）或商業對客戶（B2C） • 所面對之客戶群組 • 所採用之基礎設施及應用軟件 • 所推介之產品及服務 • 所提供的內容及資訊 • 所採用之收費模式等 ◆ 瞭解執行零售電子化商業模式的成功指標因素，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 盈利表現及相關之維護經費 • 與客戶的關係 • 業務管理表現 • 與夥伴的關係 • 資料處理的效率 • 與持份者的協調／合作關係等 ◆ 瞭解政府法例對電子化商業模式及網站等方面的監管 <p>6.2 執行零售電子化商業模式</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 根據機構既定的零售電子化商業模式，執行有關工作： <ul style="list-style-type: none"> • 一次性的工作如： <ul style="list-style-type: none"> - 建構提供機構網上零售業務的平台 - 調撥本身員工，或以外判形式支援電子化零售的運作 - 添置／租用所需的軟件及硬件 - 檢查網站業務所必需遵守的法例、道德及保安等的事項 - 客戶投訴的處理及跟進程序 • 週期性的工作，如： <ul style="list-style-type: none"> - 監察網上零售業務日常的運作 - 量度及記錄上述電子化零售商業模式的指標因素 - 確保所有網上零售業務獲得正常的處理 - 確保所有突發／異常／投訴事項等獲得及時的處理 - 在有需要時進行改善，以處理用戶的要求 • 有需要時進行相關電腦軟硬件的發展及更新

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 定期檢討機構的零售電子化商業模式，向上級提供改善的建議 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在執行零售電子化商業模式時確保會兼顧機構、客戶及其他所有持份者的利益 ◆ 以專業態度，防止任何濫用機構零售電子化商業模式作濫權或舞弊的行為
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"> (i) 能夠因應機構已制定的零售電子化商業模式，有效地加以執行；及 (ii) 能夠在執行零售電子化商業模式時，可協助機構零售業務的發展。
8.備註	