

**零售業《能力標準說明》能力單元
「銷售、市場推廣及多渠道銷售管理」職能範疇**

1. 名稱	策劃多渠道市場溝通
2. 編號	111254L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技及市場管理的員工。從業員能夠按照機構市場策略及電子銷售平台，為機構策劃一套網上市場推廣及網絡銷售策略的溝通方案，從而加強整體零售業務的發展。
4. 級別	4
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解網上市場溝通的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的整體市場策略 ◆ 瞭解多渠道市場溝通的力量和成功因素 ◆ 瞭解網上商業平台的知識，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 市場學及推銷術的技巧 ● 網上商業平台的操作技巧 ● 網上商業平台的用語 ● 透過網絡進行商業推廣的手法、網上交易的手法等 ◆ 瞭解機構將顧客細分為不同群組的方式及目的 ◆ 掌握不同顧客群對電子商貿的反應及接受程度 ◆ 瞭解政府及監管機構對網上商業平台的法律規範 ◆ 掌握在網上商業平台瀏覽擷取資料的技巧 ◆ 瞭解成功的網上互動溝通的要素及技巧 ◆ 瞭解資訊科技保安系統的種類及效用 ◆ 透過顧客在網上反應，從而瞭解市場的需求 <p>6.2 策劃多渠道市場溝通</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 與上級及其他相關人員協商，訂立機構進行多渠道銷售的目的、策略及市場推廣計劃 ◆ 根據機構的銷售策略、貨品特性及目標顧客群的消費行為等因素，選擇合適的網上及網下銷售渠道 ◆ 尋找合適的電子商貿工具（如：軟件及硬件） ◆ 制定開展及執行多渠道市場溝通的工作計劃、時間表、預算及績效指標 ◆ 制定設計方式及推廣策略，以一致的手法在網上及網下推廣機構形象、貨品及服務的優點及特色 ◆ 評估各種選用渠道作為市場推廣工具的表現 ◆ 評估顧客的回應率，從而作出改善 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 確保各種選用渠道的運作程序，均符合相關法例及監管要求 ◆ 處理工作細節，並主動找出改進的機會
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"> ◆ 能夠按照機構市場策略及推行目的，為機構策劃一套有效的多渠道市場溝通方案，加強整體零售業務的發展。

8. 備註	此乃能力單元 105056L4 的更新版。名稱作出修訂。
-------	------------------------------