

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	挽留網上客戶
2. 編號	111399L2
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。從業員能夠在督導下，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 認識網上客戶知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 瞭解機構的網上業務及銷售策略 ◆ 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（如：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 ● 網絡銷售系統 ● 網上銷售程序 ● 顧客資訊系統 ◆ 認識網上業務相關的法律法規，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業務政策及網上客戶的消費模式，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，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 ● 網上論壇 ● 社交網絡 ● 網上會員制度 ● 忠誠計劃 ● 電子優惠券 ◆ 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>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 遵守機構的政策及程序，處理網上客戶資料，以避免觸犯《個人資料（私隱）條例》，不可作出欺騙或舞弊行為
7. 評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 在指導下，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 ◆ 能夠按照機構指引，運用不同的銷售網絡技術及媒體，建立網上顧客關係及溝通渠道，以贏取及挽留網上客戶。
8. 備註	此乃能力單元 105090L2 的更新版