

**零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇**

1. 名稱	進行網上銷售
2. 編號	111400L2
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責網上銷售的人員。從業員能夠按照機構既定的網上銷售程序、產品推廣策略，進行有效的網上銷售，從而協助機構零售業務發展。
4. 級別	2
5. 學分	3（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解網上銷售知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 認識機構網上業務及銷售策略 ◆ 明白機構網上銷售方針 ◆ 認識網上銷售相關知識 ◆ 瞭解機構的產品銷售條款及條件 ◆ 瞭解網上商店各種系統，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 產品顯示、瀏覽 ● 網上訂購 ● 網上付款 ● 網上宣傳推廣 ◆ 認識政府對網上銷售及網站等方面的監管及法律規範 ◆ 認識機構對網上客戶關係之政策 <p>6.2 進行網上銷售</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 能夠按照機構的網上業務政策，運用有效的銷售方法進行網上銷售 ◆ 按照機構指引，測試銷售程序／流程的準確性、有效性，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 訂購單資料是否正確 ● 貨品是否準時送遞 ● 產品是否妥善包裝 ● 交易完成後系統會否自動發感謝信 ◆ 按照機構指引，運用各種網絡工具，進行產品銷售及推廣，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 向目標顧客發送網上目錄 ● 向目標顧客發送電郵 ● 使用網絡社交媒體（如：臉書、微博） ◆ 協助完成網上交易，如：確定訂單、出發票、安排送貨等 ◆ 執行機構既定的網上客戶關係政策，並運用客戶關係技巧，協助挽留及吸引新客戶 <p>6.3 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 遵從政府對網上商業活動方面的監管及法例規範，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"> ◆ 能夠按照機構網上銷售政策及程序，有效地進行網上銷售，以協助機構零售業務發展；及

	◆ 按照機構既定指引，運用各種網絡銷售技巧，協助實現機構的零售績效指標。
8. 備註	此乃能力單元 105091L2 的更新版