

零售業《能力標準說明》能力單元
「資訊科技」職能範疇

1. 名稱	採用流動技術以改善銷售服務
2. 編號	111413L4
3. 應用範圍	此能力單元適用於零售業內負責資訊科技的人員。從業員能夠按照機構既定之銷售策略，包括網上銷售，採用流動技術來改善銷售服務，從而協助發展機構的整體零售業務。
4. 級別	4
5. 學分	6（僅供參考）
6. 能力	<p>表現要求</p> <p>6.1 瞭解對流動銷售技術的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 掌握機構整體（包括網上及網下）的銷售策略 ◆ 瞭解當前可供商業用途的流動技術之詳情 ◆ 瞭解流動技術可能為機構零售業帶來的好處，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 增加銷售額 ● 接觸到新的客源及客戶群 ● 加強機構的知名度 ● 加強機構在資訊科技的應用 ◆ 瞭解流動技術可能為機構零售業帶來的額外成本及相關監管要求，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 需要增加人手 ● 需要額外的技術培訓 ● 需要外判的工序或工作項目 ● 機構的內部資料較容易外泄 ● 流動技術相關監管法例 ◆ 瞭解流動技術如何與機構現有的銷售機制配合 <p>6.2 採用流動技術以改善銷售服務</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 研究及比較各種不同的零售銷售渠道，包括： <ul style="list-style-type: none"> ● 傳統店舖 ● 產品目錄 ● 電話服務中心 ● 互聯網 ● 智能手機等流動技術 ◆ 向機構引入最適合的零售業務流動技術／方案 ◆ 充分利用流動技術加強機構零售業務，例如： <ul style="list-style-type: none"> ● 高滲透率 ● 廣泛的流動網絡 ◆ 提高商品價格透明度 <ul style="list-style-type: none"> ● 緊貼其他社交網絡平台 ● 吸引年輕一族的消費群 ● 提高客戶對機構品牌的忠誠度等 ◆ 評估流動技術對機構零售業帶來的影響（如：增加銷售額、額外成本） <p>6.3 展示專業能力</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 遵從相關的法例及監管要求來使用流動技術 ◆ 向上級匯報任何濫用流動技術作舞弊的行為
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"> ◆ 能夠按照機構既定的網上銷售策略，採用流動技術來改善銷售服務；及 ◆ 能夠透過流動銷售技術，協助發展機構的整體零售業務展。
8. 備註	此乃能力單元 105101L4 的更新版