

## 零售業《能力標準說明》能力單元

「資訊科技」職能範疇

名稱	採用流動技術以改善銷售服務
編號	111413L4
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。
級別	4
學分	6
能力	<p><b>表現要求</b></p> <p>1. 瞭解對流動銷售技術的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握機構整體（包括網上及網下）的銷售策略</li> <li>• 瞭解當前可供商業用途的流動技術之詳情</li> <li>• 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"> <li>• 增加銷售額</li> <li>• 接觸到新的客源及客戶群</li> <li>• 加強機構的知名度</li> <li>• 加強機構在資訊科技的應用</li> </ul> </li> <li>• 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"> <li>• 需要增加人手</li> <li>• 需要額外的技術培訓</li> <li>• 需要外判的工序或工作項目</li> <li>• 機構的內部資料較容易外泄</li> <li>• 流動技術相關監管法例</li> </ul> </li> <li>• 瞭解流動技術如何與機構現有的銷售機制配合</li> </ul> <p>2. 採用流動技術以改善銷售服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 研究及比較各種不同的零售銷售渠道，包括：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 傳統店舖</li> <li>• 產品目錄</li> <li>• 電話服務中心</li> <li>• 互聯網</li> <li>• 智能手機等流動技術</li> </ul> </li> <li>• 向機構引入最適合的零售業務流動技術／方案</li> <li>• 充分利用流動技術加強機構零售業務，例如：           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 高滲透率</li> <li>• 廣泛的流動網絡</li> </ul> </li> <li>• 提高商品價格透明度           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 繫貼其他社交網絡平台</li> <li>• 吸引年輕一族的消費群</li> <li>• 提高客戶對機構品牌的忠誠度等</li> </ul> </li> <li>• 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）</li> </ul> <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 遵從相關的法例及監管要求來使用流動技術</li> <li>• 向上級匯報任何濫用流動技術作舞弊的行為</li> </ul>
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 能夠透過流動銷售技術，協助發展機構的整體零售業務展。</li> </ul>
備註	此乃能力單元105101L4的更新版