

零售業《能力標準說明》能力單元

「資訊科技」職能範疇

名稱	以新科技進行零售業務
編號	111421L5
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的銷售策略，引入新科技及產品來進行零售業務，從而協助機構整體業務的發展。
級別	5
學分	6
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 瞭解對新科技的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 掌握機構既定的整體銷售策略 • 瞭解當前可供零售業務利用的新科技及產品，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 互聯網 • 智能手機 • 平板電腦 • 其他流動通訊設備 • 瞭解零售業務客戶在使用新科技時的反應，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 極短的專注時間 • 要求即時的回應 • 對不適用產品欠缺耐性 • 不容忍低於標準的服務 • 瞭解新科技及產品如何與機構現有銷售機制相配合 • 瞭解與使用新科技及產品相關的法例及監管要求 • 瞭解新技術及產品可能為機構零售業帶來的額外成本或危機 <p>2. 以新科技進行零售業務</p> <ul style="list-style-type: none"> • 研究引入零售業務的新科技／產品／商業方案 • 充分利用新科技加強機構對客戶的零售服務，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 提供即時的網上貨品搜尋 • 客戶能即時瀏覽用家對貨品的評語 • 網上即時訂購貨品 • 從倉庫直接送遞貨品 • 加入成為尊貴客戶會員及享受優惠 • 更新機構的電腦顧客關係管理系統 • 評估新科技及產品對機構零售業帶來的好處 • 確保在使用新科技及產品的同時，客戶仍可通過其他現有銷售途徑獲取一致的訊息及服務 • 評估新科技及產品可能為機構零售業帶來的額外成本及危機 • 在新科技銷售途徑中，為保持機構應有的服務水準設立指標 <p>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新科技及產品 • 防止任何濫用新科技及產品作舞弊行為
評核指引	此能力單元的綜合成效要求為： <ul style="list-style-type: none"> • 能夠按照機構既定的銷售策略，採用新科技及產品來進行零售業務；及 • 能夠通過新科技及產品，協助機構整體零售業務的發展。
備註	此乃能力單元105108L5的更新版