

網路行銷企劃人員職能基準

版本	職能基準代碼	職能基準名稱	狀態	更新說明	發展更新日期
V3	KMC2431-005v3	網路行銷企劃人員	最新版本	略	2021/12/31
V2	KMC2431-005v2	網路行銷企劃人員	歷史版本	已被《KMC2431-005v3》取代	2019/04/12
V1	KMC2431-005v1	電商行銷企劃人員	歷史版本	已被《KMC2431-005v2》取代	2016/03/22

職能基準代碼		KMC2431-005v3			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	網路行銷企劃人員		
所屬 類別	職類別	行銷與銷售 / 行銷傳播		職類別代碼	KMC
	職業別	廣告及行銷專業人員		職業別代碼	2431
	行業別	批發及零售業 / 電子購物及郵購業		行業別代碼	G4871
工作描述		分析相關數據，依據資源及預算，規劃與執行網路行銷活動。			
基準級別		3			

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能 級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
T1 規劃與執行網路行銷活動	T1.1 規劃網路行銷活動	O1.1.1 網路行銷活動方案 ^{【註1】}	P1.1.1 確認行銷標的物，蒐集與分析行銷活動歷史資訊與市場資訊。 P1.1.2 依組織需求規劃網路行銷活動方案。 P1.1.3 確認所選擇的網路行銷平台 ^{【註2】} 符合行銷目標，並傳達企業形象、商品特色與優勢。	3	K01 產業現況與發展趨勢 K02 組織政策與流程 K03 公司商品與競品的特性、效益、優弱勢等知識 K04 消費者行為原理 K05 網路行銷策略 ^{【註3】} K06 活動經費概念	S01 外語閱讀、表達與溝通能力 S02 資訊平台操作與管理能力 S03 數據統計與分析能力 S04 提案技巧 S05 簡報能力 S06 文書處理能力 S07 統計分析軟體運用能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					K07 視覺美感 K08 網路版面設計概念 K09 網路廣告媒體生態與數位廣告策略 K10 網路行銷平台概念 ^{【註4】} K11 廣告優化知識 ^{【註5】} K12 網路投放相關知識 K13 財務報表概念 K14 大數據資訊概念 K15 網路行銷相關規範 ^{【註6】}	S08 文案撰寫能力 S09 時間管理能力 S10 溝通協調能力 S11 網路社群經營與維運技能 S12 活動規劃能力 S13 創意導向能力 S14 預算規劃能力
	T1.2 規劃 網路廣告	O1.2.1 廣告企劃書	P1.2.1 發展文案與視覺設計，以清楚傳達產品的形象、特色及優勢。 P1.2.2 確認網路廣告各項要素與相對位置能達到視覺聚焦與平衡。 P1.2.3 確認行銷工具 / 平台之內容、指引、連結按鈕和頁面等皆與行銷計畫一致。 P1.2.4 確保行銷工具 / 平台之資料紀錄、聯絡與回覆等功能，足供後續行銷成果評估之資訊蒐集來源。 P1.2.5 確認網路廣告內容與所使用的行銷工具、平台和媒體載具，符合組織目標、網路行銷方案與網路行銷相關規範。	3	K03 公司商品與競品的特性、效益、優劣勢等知識 K04 消費者行為原理 K05 網路行銷策略 K07 視覺美感 K08 網路版面設計概念 K09 網路廣告媒體生態與數位廣告策略 K10 網路行銷平台概念 K11 廣告優化知識 K12 網路投放相關知識 K14 大數據資訊概念 K15 網路行銷相關規範	S01 外語閱讀、表達與溝通能力 S02 資訊平台操作與管理能力 S03 數據統計與分析能力 S04 提案技巧 S05 簡報能力 S06 文書處理能力 S07 統計分析軟體運用能力 S08 文案撰寫能力 S10 溝通協調能力 S11 網路社群經營與維運技能 S12 活動規劃能力 S13 創意導向能力 S14 預算規劃能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
						S15 協同合作能力
	T1.3 測試網路行銷活動	O1.3.1 行銷活動測試期程表 O1.3.2 網路活動測試頁面 O1.3.3 測試結果紀錄	P1.3.1 協調各部門負責人員及外部廠商，上線測試期程。 P1.3.2 針對設計製作完成的網路行銷活動頁面進行功能測試【註7】。 P1.3.3 針對缺失項目，協調相關部門於規定時間內完成改善。 P1.3.4 獲得主管核准並完成上線。	3	K05 網路行銷策略 K10 網路行銷平台概念 K11 廣告優化知識 K15 網路行銷相關規範	S02 資訊平台操作與管理能力 S09 時間管理能力 S10 溝通協調能力 S11 網路社群經營與維運技能 S15 協同合作能力
	T1.4 執行網路行銷活動	O1.4.1 行銷活動預算執行表 O1.4.2 網路行銷活動數據統計表	P1.4.1 依據所規劃期程、預算與資源，執行行銷活動。 P1.4.2 依據預算規劃，以廣告優化為前提，持續檢視執行成效並適時修正。 P1.4.3 記錄相關數據與活動成果。	3	K11 廣告優化知識 K13 財務報表概念 K14 大數據資訊概念 K15 網路行銷相關規範	S03 數據統計與分析能力 S06 文書處理能力 S07 統計分析軟體運用能力 S09 時間管理能力
	T1.5 監控與評量行銷成果	O1.5.1 行銷成果報告	P1.5.1 監控網路廣告或其他網路行銷成果，並修正錯誤或遺漏值。 P1.5.2 分析行銷成本與評估行銷方案效益，並完成行銷成果報告。 P1.5.3 監控媒體報導、社群與討論度，蒐集回饋數據資料並提供給主管 / 相關部門。	3	K04 消費者行為原理 K05 網路行銷策略 K10 網路行銷平台概念 K11 廣告優化知識 K13 財務報表概念 K14 大數據資訊概念	S02 資訊平台操作與管理能力 S03 數據統計與分析能力 S06 文書處理能力 S07 統計分析軟體運用能力 S11 網路社群經營與維運技能

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
			<p>P1.5.4 監控與處理網路負面評價或突發事件，記錄並提報主管 / 相關部門，且依循主管指示進行改善。</p> <p>P1.5.5 依活動成果，與主管 / 相關部門進行必要性檢討與修正。</p>		K15 網路行銷相關規範	
T2 蒐集與分析網站數據	T2.1 蒐集數據和資訊	O2.1.1 數據分析表	<p>P2.1.1 與相關部門協調蒐集數據所需的軟硬體資源。</p> <p>P2.1.2 使用或維護適當的<u>流量分析工具</u>^{【註8】}，分析並記錄網站流量。</p> <p>P2.1.3 依照組織程序記錄、儲存並維護所蒐集的數據及資訊。</p>	3	K04 消費者行為原理 K15 網路行銷相關規範 K16 流量分析工具使用知識	S02 資訊平台操作與管理能力 S03 數據統計與分析能力 S06 文書處理能力 S07 統計分析軟體運用能力
	T2.2 分析訪客流量	O2.2.1 流量分析報告	<p>P2.2.1 分析<u>流量來源</u>^{【註9】}特點。</p> <p>P2.2.2 分析訪客人群屬性^{【註10】}、造訪時間及興趣屬性。</p> <p>P2.2.3 依組織規範完成流量分析報告。</p>	3	K04 消費者行為原理 K14 大數據資訊概念 K15 網路行銷相關規範 K16 流量分析工具使用知識	S02 資訊平台操作與管理能力 S03 數據統計與分析能力 S07 統計分析軟體運用能力
	T2.3 分析銷售數據	O2.3.1 <u>銷售數據分析報告</u> ^{【註11】}	<p>P2.3.1 進行各項商品總銷售額及銷售差異分析，以掌握不同<u>因素</u>^{【註12】}對銷售績效的影響。</p> <p>P2.3.2 依組織規範完成銷售數據分析報告。</p>	3	K04 消費者行為原理 K13 財務報表概念 K14 大數據資訊概念 K15 網路行銷相關規範 K16 流量分析工具使用知識	S03 數據統計與分析能力 S06 文書處理能力 S07 統計分析軟體運用能力
	T2.4 提升轉換率	O2.4.1 轉換率提升優化報告	<p>P2.4.1 依據流量分析報告，提出訪客的行為流程<u>改善建議</u>^{【註13】}。</p> <p>P2.4.2 依組織規範製作轉換率提升優化報告。</p>	3	K04 消費者行為原理 K14 大數據資訊概念 K15 網路行銷相關規範	S03 數據統計與分析能力 S06 文書處理能力 S07 統計分析軟體運用能力

主要職責	工作任務	工作產出	行為指標	職能級別	職能內涵 (K=knowledge 知識)	職能內涵 (S=skills 技能)
					K16 流量分析工具使用知識	S11 網路社群經營與維運技能

職能內涵 (A=attitude 態度)

- A01 主動積極：不需他人指示或要求能自動自發做事，面臨問題立即採取行動加以解決，且為達目標願意主動承擔額外責任。
- A02 持續學習：能夠展現持續學習的企圖心，利用且積極參與各種機會，學習任務所需的新知識與技能，並能有效應用在特定任務。
- A03 好奇開放：容易受到複雜新穎的事物吸引，且易於接受新觀念的傾向。
- A04 彈性：能夠敞開心胸，調整行為或工作方法以適應新資訊、變化的外在環境或突如其來的阻礙。
- A05 壓力容忍：冷靜且有效地應對及處理高度緊張的情況或壓力，如緊迫的時間、不友善的人、各類突發事件及危急狀況，並能以適當的方式紓解自身壓力。
- A06 謹慎細心：對於任務的執行過程，能謹慎考量及處理所有細節，精確地檢視每個程序，並持續對其保持高度關注。

說明與補充事項

- **建議擔任此職類 / 職業之學歷 / 經歷 / 或能力條件：**
 - 大專以上相關科系畢業，或具1年以上相關工作經驗。
- **其他補充說明：**
 - 【註1】網路行銷活動方案：如計畫期程、計畫預算表、執行人員、網路各項行銷平台工具估價表、預期效益分析及網路投放規劃書（如關鍵字清單）等。
 - 【註2】網路行銷平台：如關鍵字、社群平台、行動 APP 及第三方網路平台等。
 - 【註3】網路行銷策略：如會員行銷、社群經營與口碑行銷等。
 - 【註4】網路行銷平台概念：網路廣告平台特性、排程規劃方法、預算與資源要求等知識。
 - 【註5】廣告優化知識：如貼文、素材、受眾分析、ROI 計算、SEO（搜尋引擎優化）的監測方法與步驟等。
 - 【註6】網路行銷相關規範：如公平交易法、廣告物管理辦法、消費者保護法、個人資料保護法、反歧視相關法規（如身心障礙者權益保障法）及智慧財產權相關法規（如著作權法、商標法、專利法、營業秘密法等）。
 - 【註7】功能測試：如網頁內容與文字正確、連結指引與按鈕正確性、資料記錄有效性、金流與物流服務之串聯流暢度等。
 - 【註8】流量分析工具：如 Google Analytics、FaceBook 等。

說明與補充事項

- 【註9】流量來源：含推薦流量（如社群平台、部落格、官方網站）、自然搜尋流量（如搜尋引擎）、廣告流量（如廣告 banner、關鍵詞購買）、直接流量（如外部連結和直接訪問）等。
- 【註10】訪客人群屬性：如年齡、性別、學歷、居住地及收入等。
- 【註11】銷售數據分析報告：如訂單、銷售額、客單價、銷售差異、消費者購買熱點及市場占有率等。
- 【註12】因素：如氣候、新聞事件、流行趨勢及時事等。
- 【註13】改善建議：如促銷活動內容、改善網頁設計（包含：標題吸睛程度、網頁字體大小、圖片配置、顏色設計等）及網站商品更新效率等。