

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
V4	KMC2431-005v4	網路行銷企劃人員	最新版本	略	2024/12/15
V3	KMC2431-005v3	網路行銷企劃人員	歷史版本	已被《KMC2431-005v4》取代	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		KMC2431-005v4			
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	數位廣告及數位行銷專業人員		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	P1.1.1確認行銷標的物，蒐集與分析行銷活動歷史資訊與行銷標的物的市場資訊。 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、優劣勢等知識 K04消費者行為原理 K05網路行銷策略	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

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)
					K06活動經費概念 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 K13財務報表概念 K14大數據資訊概念 K15網路行銷相關規範	S07統計分析軟體運用能力 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 O1.2.2行銷活動預算執行表	P1.2.1發展文案與體驗設計，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體驗設計聚焦。 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 / 平台之資料處理，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、平台和媒體載具間的關聯性，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	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

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)
			P1.2.6 規劃期程、預算與資源，建立預算執行表。		K14大數據資訊概念 K15網路行銷相關規範	S13創意導向能力 S14預算規劃能力 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。 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網路行銷活動數據統計表	P1.4.1依據活動預算執行表，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滾動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(包含點擊轉換率、平均點擊單價、廣告支出回報率、跳出率等)，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協同組織內其他單位監控媒體報導、社群	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>與討論度，蒐集回饋數據資料並提供給主管 / 相關部門。</p> <p>P1.5.4 協同組織內其他單位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 使用適當的數據分析工具，分析並記錄網站相關數據。</p> <p>P2.1.3 依照數據分析工具產出數據分析表。</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 K17 心理學概要 K18 社會學概要 K19 人類學概要	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 分析流量來源特點。</p> <p>P2.2.2 分析訪客屬性，建立數位足跡標籤。</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 K17 心理學概要 K18 社會學概要 K19 人類學概要	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 分析行為數據	O2.3.1 行為數據分	P2.3.1 進行各項商品及服務的行為分析，以掌握不同因素對行銷績效的影響。	3	K04 消費者行為原理 K14 大數據資訊概念	S03 數據統計與分析能力 S06 文書處理能力

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)
		析報告	P2.3.2依組織規範完成行為數據分析報告。		K15網路行銷相關規範 K16流量分析工具使用知識 K17心理學概要 K18社會學概要 K19人類學概要	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	P2.4.1依據流量分析報告，提出訪客的行為流程改善建議。 P2.4.2依組織規範製作轉換率提升優化報告。	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	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

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：
 - 大專以上畢業，或具1年以上相關工作經驗。
- 其他補充說明：

說明與補充事項

- 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。
- 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。
- 網路行銷策略：如會員行銷、社群經營與口碑行銷等。
- 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。
- 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。
- 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）。
- 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。
- 流量分析工具：如 Google Analytics、FaceBook 等。
- 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。
- 訪客人群屬性：如年齡、性別、學歷、居住地及收入等。
- 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。
- 因素：如氣候、新聞事件、流行趨勢及時事等。
- 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。