

零售電子商務人員職能基準

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
v2	IIS3513-005v2	零售電子商務人員	最新版本	略	2019/12/31
	IIS3513-005	零售電子商務人員	歷史版本	已被《IIS3513-005v2》取代	2016/12/31

職能基準代碼		IIS3513-005v2			
職能基準名稱 (擇一填寫)		職類			
		職業	零售電子商務人員		
所屬 類別	職類別	資訊科技 / 資訊支援與服務		職類別代碼	IIS
	職業別	電腦網路及系統技術員		職業別代碼	3513
	行業別	出版、影音製作、傳播及資通訊服務業 / 資訊服務業		行業別代碼	J6312
工作描述		在既定時間內完成電子商務系統評估、導入與建置，以提高銷售和服務。			
基準級別		3			

工作任務	工作活動	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使用資訊系統進行零售電子商務運作	T1.1確認管理電子商務的資訊系統		P1.1.1確認在商業交易中使用的資訊科技和系統類型。 P1.1.2確認在電子商務中使用的資訊科技和系統類型。 P1.1.3確認資訊技術和系統的維護需求。 P1.1.4訂定一般故障排除和報告的程	3	K01電子商務運作流程 K02電子交易和流程 K03資訊科技和電子商務相關的法律和法規	S01電腦操作能力 S02系統應用能力 S03讀寫能力 S04問題解決能力

工作任務	工作活動	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)
			序。 P1.1.5確認具體的技術操作流程和資訊。 P1.1.6確認涉及電子商務的技術範圍。			
	T1.2為電子商務導入和使用資訊技術和系統		P1.2.1確認企業特定交易的系統和技術功能。 P1.2.2確認完成各種基本交易的系統需求。 P1.2.3落實交易安全。 P1.2.4維持相關協定和程序的安全。 P1.2.5根據業務需求，訂定網路存取限制。 P1.2.6運用技術完成信用查核和身份驗證的程序。 P1.2.7根據政策和程序，檢索、記錄或更新數據。 P1.2.8根據系統和程序，產出發票和報表。 P1.2.9以有效和及時的方式，處理客戶對資訊的需求。 P1.2.10根據程序，存儲和備份交易數據。			
	T1.3使用技術為客	O1.3.1帳	P1.3.1 找出帳戶相關的數據和領域。			

工作任務	工作活動	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)
	戶導入電子帳戶	戶報告	<p>P1.3.2 輸入客戶詳細資訊。</p> <p>P1.3.3輸入客戶交易條款或信用詳細資訊。</p> <p>P1.3.4根據業務流程，提交帳戶報告。</p> <p>P1.3.5確認可能強化客戶需求或業務成果的選項。</p> <p>P1.3.6根據需要，了解客戶帳戶設定的選項。</p> <p>P1.3.7將既有文件或歷史紀錄加到主文件。</p>			
	T1.4建立用以檢查/更新信用的業務程序	<p>O1.4.1信用支票或交易報告</p> <p>O1.4.2銀行文件和報告</p>	<p>P1.4.1為建立該業務流程，擬定信用檢查或交易報告機制。</p> <p>P1.4.2為特定企業訂定銀行往來文件和報告程序。</p> <p>P1.4.3透過銀行或金融機構程序，識別電子支付的核准或拒絕。</p> <p>P1.4.4 確認不完整的信用資訊或未解決的交易處理流程，以確保產品和服務收到付款。</p>			
T2運用資訊科技與客戶溝通	T2.1研擬與客戶溝通所運用之資訊科技相關程序		<p>P2.1.1.確認需運用資訊科技與客戶溝通的訊息。</p> <p>P2.1.2在運用資訊科技跟客戶溝通時，明訂個人的義務和限制。</p>	4	<p>K04企業銷售和服務範圍</p> <p>K05技術的類型及其在零售業的應用</p> <p>K06相關工作程序</p>	<p>S01電腦操作能力</p> <p>S02系統應用能力</p> <p>S03讀寫能力</p> <p>S04問題解決能力</p>

工作任務	工作活動	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)
			P2.1.3 確認蒐集客戶資料的協議，以利進行溝通。			S05 溝通協調能力 S06 規劃與組織能力
	T2.2 使用資訊科技		P2.2.1 確認資訊科技和相關應用的操作程序。 P2.2.2 測試資訊科技和相關應用的操作，並應用符合客戶溝通性質的協議。 P2.2.3 取得相關人員對資訊科技使用的回饋。			
	T2.3 運用資訊科技促進客戶溝通成效		P2.3.1 與客戶建立關係，以確定使用資訊科技溝通的範圍。 P2.3.2 對客戶說明使用資訊科技溝通的好處。 P2.3.3 利用資訊科技，收集所需的客戶資料。 P2.3.4 根據規定程序，處理所收集到的客戶資料，並分析客戶族群與背景狀況。			
	T2.4 聯繫客戶		P2.4.1 根據規定程序，使用資訊科技聯繫客戶。 P2.4.2 根據工作要求，觀察客戶使用資訊科技溝通的回饋。 P2.4.3 與相關人員討論如何改善客戶溝			

工作任務	工作活動	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>通的使用經驗。</p> <p>P2.4.4採納改善建議，以促進客戶溝通成效。</p>			
T3使用銷售資訊管理系統	T3.1使用銷售資訊管理系統		<p>P3.1.1必要時，根據店內政策和程序，向工作人員展示銷售資訊管理系統的運作。</p> <p>P3.1.2根據原廠說明、店內政策和程序，操作硬體和軟體。</p> <p>P3.1.3理解銷售資訊系統的用途和使用方式。</p> <p>P3.1.4根據電子數據交換 (EDI) 程序發送數據。</p> <p>P3.1.5熟悉鍵盤輸入技巧，準確輸入訊息。</p> <p>P3.1.6依據規定，定期執行備份程序。</p>	3	<p>K07原廠有關硬體和軟體操作的規範</p> <p>K08解決問題的技巧</p> <p>K09相關行業行為準則</p> <p>K10相關法律和法規要求</p> <p>K11軟體許可規範</p> <p>K12關於銷售資訊管理系統使用和操作的政策和程序</p> <p>K13店內產品和服務範圍</p>	<p>S01電腦操作能力</p> <p>S02系統應用能力</p> <p>S03讀寫能力</p> <p>S04問題解決能力</p> <p>S05溝通協調能力</p> <p>S06規劃與組織能力</p> <p>S07計算能力</p>
	T3.2 編輯和更新資訊		<p>P3.2.1根據規定程序，找出要編輯和更新的資訊。</p> <p>P3.2.2根據店內政策和程序，編輯和更新系統上的資訊。</p> <p>P3.2.3根據需要，將價格變化輸入系統。</p> <p>P3.2.4確保貨架上的數據和價格，與電腦紀錄是一致的。</p>			

工作任務	工作活動	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)
	T3.3解決系統問題		<p>P3.3.1即時的識別設備，硬體和軟體故障，修正可能的原因或尋求專家協助。</p> <p>P3.3.2根據原廠規格和店內程序，監控、執行硬體和軟體系統的維護計劃。</p> <p>P3.3.3使用合適的解決問題技巧處理一般問題，並根據需要諮詢相關人員。</p> <p>P3.3.4根據店內程序和相關法令，評估和解決銷售點產生的問題。</p> <p>P3.3.5在出現問題時，積極主動地向工作人員提供援助。</p>			
T4管理網路零售品牌	T4.1管理網路零售品牌		<p>P4.1.1.建立網際網路上的經營策略。</p> <p>P4.1.2.整合網路上和其他品牌的管理策略。</p> <p>P4.1.3.確定網路消費觀念的品牌。</p> <p>P4.1.4.確定在網路環境競爭對手品牌比較優勢。</p> <p>P4.1.5.確定以網路形式傳達品牌方法。</p> <p>P4.1.6.建構網路品牌以獲得最佳效果。</p>	3	<p>K14網路市場品牌價值和品牌滲透</p> <p>K15企業產品和服務範圍</p> <p>K16網路品牌的比較特點和優勢</p> <p>K17市場份額和當前業績</p> <p>K18網頁設計，網域名稱對網路品牌管理影響</p> <p>K19影響銷售策略成功的因素</p>	<p>S03讀寫能力</p> <p>S06規劃與組織能力</p> <p>S07計算能力</p> <p>S08蒐集分析能力</p> <p>S09策略制定能力</p>

工作任務	工作活動	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>P4.1.7.評估網路機制和品牌影響的管道。</p> <p>P4.1.8.透過網路業務創造更多品牌特徵。</p> <p>P4.1.9.確定品牌價值。</p> <p>P4.1.10.衡量正在進行的品牌價值和成功指標。</p>		<p>K20零售商品相關法規</p> <p>K21研究和分析品牌資產和客戶價值技術和程序</p> <p>K22團隊領導人和協作技術</p> <p>K23審批流程和關鍵人員</p> <p>K24有關知識產權和標準組織</p>	
	T4.2提升網路品牌價值		<p>P4.2.1蒐集診斷數據來支持品牌忠誠度和客戶行為的管理。</p> <p>P4.2.2整合網路品牌管理，廣告和促銷活動。</p> <p>P4.2.3確定網路環境中的品牌所有權和保護法律要求。</p> <p>P4.2.4保護所有網路區域品牌相關的知識產權。</p> <p>P4.2.5辨識國際司法機構以及限制品牌保護的規定。</p> <p>P4.2.6與其他組織聯合品牌的保護協議。</p> <p>P4.2.7通過網路部署策略品牌價值。</p>			
T5應用電子商務，提高商品	T5.1確認應用電子商務方法		<p>P5.1.1確定電子商務技術和電子商務應用與所提供功能。</p> <p>P5.1.2評估銷售和服務流程的電子商務</p>	4	<p>K25基本操作要求</p> <p>K26確定客戶行為、需求、期望和滿意度程序</p>	<p>S03讀寫能力</p> <p>S04問題解決能力</p> <p>S06規劃與組織能力</p>

工作任務	工作活動	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)
銷售和服務			<p>應用程序的影響。</p> <p>P5.1.3確定目前銷售和服務戰略的電子商務解決方案。</p> <p>P5.1.4評估電子商務應用潛力，提高現有銷售和服務。</p>		<p>K27電子商務應用的影響</p> <p>K28無線工作場所重大變化影響</p> <p>K29市場訊息，系統和研究</p> <p>K30電子商務應用和技術開發週期</p> <p>K31電子商務趨勢和預測</p> <p>K32價格調整策略</p> <p>K33相關法律和有關電子商務應用和職業安全衛生相關規範</p> <p>K34特定應用程序中的風險因素</p>	<p>S08蒐集分析能力</p> <p>S09策略制定能力</p>
	T5.2分析電子商務應用與當前零售業務相關性	O5.2.1零售業務的性能分析文件	<p>P5.2.1電子商務的應用和完整相關流程。</p> <p>P5.2.2確認對市場和客戶在線電子商務的影響。</p> <p>P5.2.3審查現有基礎設施，並獲得客戶確定實施電子商務模式的潛在影響。</p> <p>P5.2.4 確定電子商務解決方案的優勢。</p> <p>P5.2.5建立當前零售業務要求，適用於電子商務模式。</p>			
	T5.3 監測和審查電子商務應用和技術		<p>P5.3.1選擇電子商務應用程序和相關進程。</p> <p>P5.3.2試用電子商務應用程序和相關進程。</p> <p>P5.3.3電子商務測試結果文件。</p> <p>P5.3.4評估電子商務應用程序和流程對績效目標的有效性。</p>			

工作任務	工作活動	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)
			P5.3.5使用評估結果來對採用電子商務解決方案提出建議。			
	T5.4採用電子商務解決方案	Q5.4.1電子商務改進方案	P5.4.1根據商店的政策和程序，提出改進電子商務方案。 P5.4.2整合電子商務應用程序和流程至現有的業務系統。			

職能內涵 (A=attitude 態度)

A01追求卓越：會為自己設定具挑戰性的工作目標並全力以赴，願意主動投注心力達成或超越既定目標，不斷尋求突破。

A02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。

A03冒險挑戰：在成敗後果不能確定的情境下，對成功機會少但成功後報酬高的事情勇於嘗試的傾向。

A04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。

A05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。

A06自我提升：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。

A07親和力：對他人表現理解、友善、同理心、關心和禮貌，並能與不同背景的人發展及維持良好關係。

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：大專以上且具相關工作經歷1年。